



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2601056400100049301

Data de retorno do consumidor(a): 30/01/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): KIVIA REGINA LIMA GOMES DOS SANTOS

CNPJ/CPF: 627.544.833-49

Endereço: Rua 105 - 41 CASA D - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-180

Telefone: (85) 99273-5929

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Crefaz

Nome Fantasia: Crefaz

CPF/CNPJ: 18.188.384/0001-83

Endereço de Correspondência: Avenida Duque de Caxias - SALA 503 - Número 882 - Torre 1 - Zona 07 - Maringá - PR - 87020-025

Telefone Institucional: (44) 99776-5905

E-mail Institucional:

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que vinham sendo realizados descontos mensais em sua fatura de energia elétrica no valor de R\$ 249,77 (duzentos e quarenta e nove reais e setenta e sete centavos), identificados como referentes à empresa Crefaz.

Ao buscar esclarecimentos junto à ENEL, foi informada de que os descontos estariam relacionados a um empréstimo. Entretanto, a consumidora afirma que jamais contratou qualquer empréstimo junto à empresa Crefaz que justificasse a realização das referidas cobranças em sua fatura de energia.

Diante de cobrança que não reconhece, a consumidora buscou o PROCON com o objetivo de obter a intermediação do órgão para a apuração dos fatos e a solução do conflito.

Pedido: Requer, assim, a restituição dos valores descontados, tendo em vista que não reconhece a contratação do referido empréstimo, além da solicitação da cópia do contrato assinado.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 20 de Janeiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

KIVIA REGINA LIMA GOMES DOS SANTOS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____