

**PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00033-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora KIVIA REGINA LIMA GOMES DOS SANTOS em face do fornecedor CREFAZ, através da qual expõe que vêm sendo efetuados descontos mensais em sua fatura de energia elétrica, no importe de R\$ 249,77 (duzentos e quarenta e nove reais e setenta e sete centavos), identificados como vinculados a empresa Crefaz. Informa que, ao buscar esclarecimentos junto a concessionária ENEL, foi cientificada de que as cobranças decorreriam de suposto contrato de empréstimo. Contudo, a consumidora assevera que jamais celebrou nenhum contrato de mútuo ou autorizou a realização de descontos em sua fatura de energia em favor da referida empresa, reputando, assim, indevidas as cobranças efetuadas. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a restituição dos valores descontados, tendo em vista que não reconhece a contratação do referido empréstimo.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 16, o fornecedor esclareceu que visando sempre a qualidade no serviço prestado, bem como, na tratativa de forma mais rápida e eficaz, o caso fora repassado para o Departamento Antifraude no qual pedimos por gentileza que a Reclamante aceite o contato que será realizado, respondendo os questionamentos necessários, bem como, o envio dos documentos solicitados. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 24 de fevereiro de 2026, conforme certidão constante às fls. 18 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 26 de fevereiro de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora acerca dos descontos realizados em fatura, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 18, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 26 de fevereiro de 2026.

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva**

**Procon Maracanaú**