

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2601056400100024301

Data de retorno do consumidor(a): 19/01/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MAYARA CRISTINA BARRETO NOGUEIRA

CNPJ/CPF: 060.060.233-85

Endereço: Rua 8 - 1261 A RESIDENCIAL 1 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-080

Telefone: (85) 98718-0017

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, no mês de junho de 2025, contratou junto à reclamada um empréstimo financeiro. O contrato originalmente previa a liberação do valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a ser quitado em 12 (doze) parcelas mensais no valor de R\$ 275,00 (duzentos e setenta e cinco reais).

Contudo, a consumidora afirma que, na prática, foi liberado apenas o valor de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), mantendo-se, ainda assim, o mesmo valor das parcelas anteriormente pactuadas. O referido empréstimo vinha sendo cobrado diretamente em sua fatura de energia elétrica.

Em determinado momento, em razão de uma situação relacionada ao fornecimento de energia, a consumidora entrou em contato com a reclamada, ocasião em que foi surpreendida com a informação de que teria ocorrido uma alteração unilateral e injustificada do contrato. Segundo a reclamada, a consumidora passaria a arcar com o pagamento de 15 (quinze) parcelas, cujos valores, somados, ultrapassariam R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

A consumidora ressalta que já efetuou o pagamento de 6 (seis) parcelas. Ao questionar novamente a reclamada acerca das divergências, solicitou cópia do contrato firmado, contudo, a reclamada não forneceu o documento solicitado, tampouco prestou a devida assistência à consumidora.

Diante da recusa da reclamada em atender às suas demandas, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer: a entrega de cópia do contrato firmado; o reconhecimento das parcelas já pagas; esclarecimentos acerca da alteração injustificada na quantidade de parcelas; e a redução do número de parcelas para 12 (doze), conforme originalmente contratado.

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, 08 de Janeiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

MAYARA CRISTINA BARRETO NOGUEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____