



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100036301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Edivania Maria de Souza Queiroz - **CNPJ/CPF:** 851.341.713-00

Endereço: Rua 11 - 381 A - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-360

Telefone: (85) 98625-9286

E-mail: edivaniamiuda@gmail.com

Procurador(a): - **CPNJ/CPF:**

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: CREFAZ SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **13/11/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/tys-yerj-zqp>

Relato:

Relata a consumidora que, no mês de março de 2025, sua sobrinha solicitou os dados de sua conta bancária com a alegação de que precisava realizar o depósito de seu salário. De boa-fé, a consumidora forneceu as informações solicitadas. No entanto, a sobrinha alegou, posteriormente, que seria necessário que a consumidora acessasse um link. Sem ter pleno conhecimento do conteúdo, a consumidora acessou o referido link e, inadvertidamente, acabou aceitando os termos nele dispostos.



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

Após o ocorrido, ao receber sua fatura de energia elétrica, a consumidora notou um valor consideravelmente elevado. Ao entrar em contato com a concessionária Enel, foi informada de que havia descontos relacionados a um contrato de empréstimo. Diante disso, solicitou maiores esclarecimentos e foi informada de que o contrato havia sido firmado com a empresa Crefaz.

A consumidora, então, entrou em contato com a Crefaz e obteve o contrato referente ao empréstimo, constatando que foi firmado em seu nome um compromisso de 15 (quinze) parcelas no valor de R\$ 291,19 (duzentos e noventa e um reais e dezenove centavos) cada. No entanto, esclarece que desconhecia totalmente a contratação, uma vez que a operação foi realizada por sua sobrinha, sem sua autorização ou ciência, sendo esta a única beneficiária dos valores contratados.

Diante da impossibilidade de arcar com o referido débito, a consumidora buscou o auxílio do Procon com o objetivo de intermediar um acordo junto à empresa Crefaz, de modo que seja estabelecida uma condição de pagamento acessível e compatível com sua atual situação financeira.

Por fim, a consumidora reforça seu desejo de resolver a questão de forma amigável.

Pedido: A revisão do contrato e a possibilidade de renegociação do débito em termos que não comprometam sua subsistência, além da desvinculação dos descontos da sua conta de energia.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 21 de Outubro de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 21/10/2025

Ass. do consumidor(a): _____

Edivania Maria de Souza Queiroz



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