



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00024-3

Data/Hora de Abertura: 08/01/2026 às 11:05:43

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MAYARA CRISTINA BARRETO NOGUEIRA

CPF do Consumidor: 060.060.233-85

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Crefaz	CREFAZ SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREEND EDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA	18.188.384/0001-83	26.01.0564.001.00024-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio

Relato:

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

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.

TRATATIVAS

08/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta