



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00036-3

Data/Hora de Abertura: 09/10/2025 às 13:05:20

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Edivania Maria de Souza Queiroz

CPF do Consumidor: 851.341.713-00

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	25.10.0564.001.00036-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:



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

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.

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.

TRATATIVAS

09/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta