

PROCONSUMIDOR

PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE

25.10.0564.001.00036-301

CREFAZ SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE S.A., qualificada nos autos em epígrafe da presente **RECLAMAÇÃO**, proposta pela consumidora **EDIVANIA MARIA DE SOUZA QUEIROZ**, igualmente qualificada, vem respeitosamente apresentar a sua **DEFESA PRÉVIA**, na forma que se segue:

A Reclamante informa que possui empréstimo com a Credora e deseja a revisão do contrato, bem como a renegociação do débito e desvinculação dos descontos de sua conta de energia.

Dessa forma, visando sempre a qualidade no serviço prestado, bem como, na tratativa de forma mais rápida e eficaz, o departamento responsável verificou que a contratação foi realizada em 15 parcelas, sendo que, até o presente momento, houve o envio de 5 cobranças na fatura, 4 pagamentos e existe uma parcela em aberto.

As condições acerca dos juros contratuais são aplicadas baseado na modalidade de contratação escolhida pela cliente, considerando as condições acerca dos juros contratuais que observam o risco de negócio da operação contratada. Tanto as condições contratuais quanto a modalidade de pagamento foram anuídas pela consumidora, através de confirmações de dados mediante e a adesão contratual com a devida assinatura pessoal da Reclamante.

Além disso, em contato com a cliente o setor responsável ofereceu proposta para quitação antecipada com redução de juros. Assim sendo, a quitação antecipada diz respeito a parcela 5 a 15 e totaliza o valor

de R\$ 2.119,63, com vencimento em 17/10/2025. Entretanto, a Reclamante não aceitou a proposta.

No mais, caso a consumidora possua dúvidas, estamos à disposição em Central de Atendimento através do número 0800 052 5051.

Com isso, a empresa entende haver cumprido a sua obrigação perante esse notório órgão.

Pelo arquivamento da reclamação sem ônus administrativos para a Reclamada.

Por fim, para quaisquer reclamações futuras a respeito da referida empresa Reclamada deverá ser enviado ao e-mail procon@crefaz.com.br a devida notificação.

Maringá – PR,

17 de outubro de 2025.

Departamento Jurídico CREFAZ