



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00032-3

Data/Hora de Abertura: 13/05/2026 às 13:48:16

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: CLECIA MARIA FAMA DE ANDRADE

CPF do Consumidor: 008.732.393-18

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CDC MARACANAÚ TELEFONIA LTDA ME	CDC MARACANAÚ TELEFONIA LTDA ME	53.473.346/0001-73	26.05.0564.001.00032-301
Crefaz	CREFAZ SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREEND EDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA	18.188.384/0001-83	26.05.0564.001.00032-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho celular



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

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

Relata a consumidora que, em 01/04/2026, realizou a aquisição de um aparelho celular junto à empresa Casa do Celular.

Aduz que, no ato da contratação, foi informada pelo vendedor de que o pagamento seria realizado em 16 (dezesesseis) parcelas no valor de R\$ 162,69 (cento e sessenta e dois reais e sessenta e nove centavos). Contudo, afirma que não lhe foram devidamente esclarecidas as condições integrais da contratação, tampouco o valor final da operação.

Sustenta, ainda, que acreditava tratar-se de pagamento mediante boletos bancários, porém, posteriormente, verificou que foi firmado contrato vinculado à instituição Crefaz, com previsão de descontos diretamente na conta de energia elétrica, circunstância que, segundo a consumidora, se assemelha a operação de empréstimo ou financiamento, com incidência de juros e encargos que não teriam sido previamente informados de maneira clara e adequada.

Afirma a consumidora que não recebeu informações suficientes acerca da natureza da contratação, das taxas aplicadas e das condições financeiras envolvidas, razão pela qual se sentiu prejudicada.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a retirada dos descontos vinculados à conta de energia elétrica, bem como a possibilidade de quitação do débito mediante boletos bancários, sem a incidência de juros ou quaisquer outros encargos adicionais.

TRATATIVAS

13/05/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta