

**PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00049-301**

## **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora KIVIA REGINA LIMA GOMES DOS SANTOS em face do fornecedor CREFAZ SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE S.A, através da qual expõe que foram efetuados descontos mensais em sua fatura de energia elétrica, no valor de R\$ 249,77 reais, sob a rubrica vinculada a empresa reclamada. Entretanto, ao buscar esclarecimentos junto a Enel, foi informada de que os referidos valores decorreriam de contrato de empréstimo. Contudo, alega a consumidora que jamais celebrou nenhum contrato com a mencionada instituição, reputando indevidas as cobranças realizadas em sua fatura de energia elétrica. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a restituição dos valores descontados, tendo em vista que não reconhece a contratação do referido empréstimo.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 16, o fornecedor esclareceu que, visando a apuração célere e eficaz dos fatos, a demanda foi encaminhada ao Departamento Antifraude, solicitando que a reclamante atenda ao contato a ser realizado, prestando as informações necessárias e encaminhando a documentação solicitada. Quanto ao envio da cópia contratual, esclarece que se faz necessária a apresentação de documento oficial com foto, a fim de resguardar a privacidade e o sigilo de dados. Alternativamente, poderá a consumidora requerer o contrato por meio da Central de Atendimento. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 02 de fevereiro de 2026, conforme certidão constante às fls. 19 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 18 de fevereiro de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor acerca do contrato de empréstimo, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 19, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 18 de fevereiro de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**Diretora Executiva**  
**Procon Maracanaú**