



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2510056400100036301

Reclamante/Consumidor(a): Edivania Maria de Souza Queiroz, **CNPJ/CPF:** 851.341.713-00, **Endereço:** Rua 11 - 381 A - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-360, **Telefone:** (85) 98625-9286
E-mail: edivaniamiuda@gmail.com .

Reclamado/Fornecedor: CREFAZ SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA , **CPF/CNPJ:** 18.188.384/0001-83 , **Endereço:** Avenida Duque de Caxias - SALA 503 - Número 882 - Torre 1 - Zona 07 - Maringá - PR - 87020-025 .

Ao(s) 13 de Novembro de 2025 às 09h45 na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350 , perante a conciliadora LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram a Consumidora Sra. EDIVANIA MARIA DE SOUZA QUEIROZ, e o Fornecedor CREFAZ SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA, representado pelo preposto o sr. IRAMAR ALVES DA SILVA, inscrito no CPF sob o nº 017.756.833-03.

Dada a palavra ao preposto do fornecedor reclamado CREFAZ SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA , o Sr. IRAMAR ALVES DA SILVA, este reitera os termos da defesa e esclarece, inicialmente, que a CREFAZ possui um procedimento extremamente rigoroso quanto a legislação consumerista, haja vista que após assinatura da Cédula de Crédito Bancário, na qual consta expressamente a taxa contratada, a via do cliente é entregue e realizada uma ligação de confirmação, onde o C.E.T. mensal, valores e quantidade de parcelas são novamente informados e aceitos pela parte reclamante, para que somente então o empréstimo seja liberado. Ressalta que a Reclamada CREFAZ, visando exatamente a prevenção de fraudes, só realiza pagamento de empréstimos em contas de titularidade do contratante. Salienta que, apesar de servir como garantia à empresa financeira, o consumidor tem o direito de solicitar a desvinculação das parcelas do empréstimo para a companhia de energia caso mude de ideia acerca da forma de pagamento, mediante mero requerimento à Distribuidora, que procederá à retirada das parcelas e informará à CREFAZ para efetuar a cobrança de outras formas, visto que referida prerrogativa cabe ao consumidor. Desta forma, a argumentação de que a modalidade do empréstimo é abusiva não cabe neste caso, dado que a anuência foi expressa e o fornecimento de energia não está condicionado ao pagamento da parcela do empréstimo.

Apresenta como proposta de acordo a quitação antecipada das parcelas 5 a 15 pelo valor de R\$2.327,98, com vencimento em 17/11/2025. Caso a consumidora aceite a proposta posteriormente, poderá entrar em contato diretamente com a Central de Atendimento ao Cliente da Crefaz, por meio do número 0800 052 5051.

Com isso, diante do exposto, requer o arquivamento da presente reclamação.

Dada a palavra a consumidora reclamante, a Sra. EDIVANIA MARIA DE SOUZA QUEIROZ, esta informa que não aceita a proposta de acordo.

A audiência LOGROU ÉXITO, pois tanto a Consumidora quanto o Fornecedor fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Edivânia

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.
E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

Neste ato, o representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela consumidora, informou que a reclamante poderá solicitar o desvinculamento da cobrança do empréstimo de sua fatura de energia elétrica, passando o pagamento a ser realizado por meio de boleto bancário emitido pelo próprio banco. Ofertou uma proposta de acordo que não foi aceita por esta, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos e procuração.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pela conciliadora, pela consumidora e pelo fornecedor.

Maracanaú, 13 de Novembro de 2025 .

luana de souza Rodrigues
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora)

Edivania maria de Souza Queiroz
EDIVANIA MARIA DE SOUZA QUEIROZ (Consumidora)

IRAMAR ALVES DA SILVA(Preposto)

CREFAZ SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO
PORTE LTDA (Fornecedor)