



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2608056400100075301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Nome Fantasia: Caixa Econômica Federal

CPF/CNPJ: 00.360.305/0001-04

Endereço de Correspondência: SBS Quadra 4 Bloco A Lotes 3/4 - PRESI - GECOL 21 ANDAR / nº 3/4 - Asa Sul - Brasília - DF - 70092-900

Telefone Institucional: (61) 3206-9838, (61) 3521-8600

E-mail Institucional: ouvid@caixa.gov.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **06/10/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/zpf-kyqc-sbe>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Raimundo Fernandes Mateus - **CNPJ/CPF:** 722.195.053-91

Endereço: Rua 15 - 340 B - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-150

Telefone: (88) 99224-6032

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Após aproximadamente 3 (três) a 4 (quatro) meses, o consumidor retornou à reclamada para obter informações acerca da conclusão da análise, tendo em vista a necessidade de fornecer os dados de sua conta corrente à empresa com a qual possui vínculo empregatício. Contudo, novamente foi informado de que a conta permanecia em análise. O consumidor solicitou maiores esclarecimentos, porém, diante da ausência de informações mais detalhadas, optou, naquele momento, por aguardar novamente.

Posteriormente, no mês de agosto, o consumidor iniciou os trâmites para o financiamento de um imóvel residencial. Entretanto, foi informado de que o financiamento havia sido negado em razão de sua conta bancária encontrar-se bloqueada. Diante disso, foi orientado a entrar em contato com o gerente da reclamada para esclarecer a situação.

Assim, o consumidor procurou o referido gerente, que, após ouvir os esclarecimentos apresentados, informou que a conta estaria bloqueada em decorrência de uma suspeita de fraude relacionada à entrada de determinada quantia na conta do consumidor, seguida do respectivo saque.

O consumidor esclareceu que, de fato, havia auxiliado uma mulher, integrante de sua igreja, a receber determinada quantia em sua conta. Segundo a referida pessoa, o valor seria enviado por um familiar dela, razão pela qual o consumidor não questionou a procedência do dinheiro, uma vez que agiu de boa-fé e confiou nas informações que lhe foram repassadas.

O consumidor informa, ainda, que tomou conhecimento da data e do horário mencionados pelo gerente como relacionados ao suposto fato criminoso que teria motivado o bloqueio de sua conta. Após prestar os devidos esclarecimentos, contudo, o gerente limitou-se a orientá-lo a procurar os órgãos competentes ou profissionais da área jurídica para tratar da situação.

Diante disso, o consumidor buscou orientação junto aos órgãos jurídicos, sendo informado de que a reclamada deveria fornecer o número do processo ou procedimento eventualmente instaurado em decorrência da suposta fraude que teria motivado o bloqueio de sua conta.

Entretanto, conforme relata, o gerente da reclamada, anteriormente mencionado, não forneceu o referido número processual em nenhuma das oportunidades em que o consumidor compareceu à instituição. Em determinada ocasião, limitou-se a fornecer uma numeração, afirmando que esta seria utilizada perante a Defensoria Pública. O consumidor apresentou a referida numeração à



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

Defensoria Pública, que, por sua vez, informou que o número fornecido não correspondia a um processo ou procedimento que pudesse ser utilizado para a finalidade pretendida.

Por fim, diante da ausência de solução administrativa e da impossibilidade de obter esclarecimentos satisfatórios acerca do bloqueio de sua conta, o consumidor recorre a este Órgão em busca de intermediação para a solução da demanda.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o desbloqueio de sua conta bancária, bem como o fornecimento de explicação detalhada e devidamente satisfatória acerca dos motivos que ensejaram o bloqueio, incluindo, caso existente, o número do processo, procedimento ou registro oficial que tenha fundamentado a suspensão de sua conta.

Maracanaú/CE, 11 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____