



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100013301

Data de retorno do consumidor(a): 15/09/2026
Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Francisco Helder Americo Carneiro
CNPJ/CPF: 674.333.753-68
Endereço: Rua Pretória - 1426 , Rua 8 - Alto Alegre II - Maracanaú - CE - 61921-355
Telefone: (85) 99215-6190
E-mail: carneirohelder2509@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que, em 21/07/2026, constatou a existência de um débito não reconhecido em sua conta bancária mantida junto à reclamada, Agência nº 1961, conta nº 000.836.945.166-5, no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), constando no extrato bancário a descrição "COMPRA CARTAO DEBITO ANTONIA SILVA".

Aduz que não reconhece qualquer pessoa ou estabelecimento identificado como "ANTONIA SILVA", tampouco reconhece ou autorizou a referida transação. Ressalta, ainda, que não autorizou terceiros a utilizarem seu cartão para a realização de quaisquer movimentações financeiras.

Diante da situação, o consumidor registrou Boletim de Ocorrência junto à autoridade policial em 24/07/2026, relatando o ocorrido. Posteriormente, em 29/07/2026, compareceu à reclamada para formalizar a contestação da transação, sendo registrado o processo/protocolo nº 2026978682135.



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

Relata que, na ocasião, foi orientado a aguardar o retorno da instituição financeira, sem que lhe fosse informado prazo específico, tendo sido informado de que receberia uma resposta por meio de contato telefônico. Contudo, afirma que não recebeu qualquer retorno, razão pela qual precisou entrar em contato com a central de atendimento para obter informações acerca do andamento da contestação.

Aduz que, durante o atendimento, foi informado acerca do resultado da contestação, tendo o pedido de estorno sido indeferido, sob a justificativa de que não teria sido constatada qualquer falha sistêmica por parte da instituição financeira.

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

Pedido: Requer o consumidor o estorno integral do valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), referente à transação que afirma não reconhecer e não ter autorizado.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 04 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira
SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Francisco Helder Americo Carneiro - Consumidor(a)



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

Recebido por(assinatura): _____