

**NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA****Número de Atendimento:** 2502056400100013301

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 - GECCL 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 **24/02/2025 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) acima 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.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** DANIELLE SILVA DE SOUSA - **CNPJ/CPF:** 007.640.923-67**Endereço:** Rua Dona Leopoldina - 00072 AP 801 TORRE B CM 04 00072. - Centro - Fortaleza - CE - 60110-000**Telefone:** (85) 98565-8936**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata parte autora que firmou um contrato de financiamento de um imóvel (casa) junto à empresa ora reclamada, CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, contrato de nº8.4444.0640685-3, com entrega do imóvel em 19/06/2014, para ser quitado em 360 mensalidades decrescentes e a parcela inicial de R\$808,24 (oitocentos e oito reais e vinte quatro centavos). Afirma que devido problemas financeiros deixou de cumprir sua obrigação como consumidora do serviço contratado, provocando o atraso de cerca de 24 mensalidades do serviço de financiamento, que devido a ausência dos pagamentos dessas consideráveis quantidades de parcelas, o bem financiado entrou em processo de execução judicial, sendo que para não perder o bem que está adquirindo com tanto sacrifício, buscou a reclamada para realizar um acordo de pagamentos das parcelas vencidas, que totalizavam uma quantia em de 24 parcelas, com forme

05
informado anteriormente. Garante a reclamante que pagou uma entrada de cerca de R\$ 2.700,00 (dois mil e setecentos reais) e parcelou o restante em 12 parcelas de mais de R\$ 3.000,00 (três mil reais) do acordo firmado, que além do valor da entrada pago, chegou a efetuar o pagamento de 3 parcelas do acordo realizados, mas a mesma entrou de licença médica e maternidade e seu cônjuge que trabalha como autônomo, e este que estava custeando o pagamento do acordo realizado, ficou impossibilitado de exercer suas atividades devido a situação que todo o planeta estava passando, que é a pandemia devido ao novo corona vírus, e essa situação foi decisiva para que o acordo outrora firmado, não continuasse a ser cumprido conforme acordado. Afirmar também que recentemente, depois da situação dos estabelecimentos comerciais e bancários voltarem a realizarem suas atividades de forma presencial, a mesma buscou a Instituição Financeira para informar a situação ocorrida e solicitar um novo acordo dos débitos devidos com pedido pagamento de uma entrada e diluição das demais parcelas em atrasos do financiamento nos restantes das parcelas a vencer, diminuição do valor das mensalidades e dilatação das quantidades de parcelas, pois a época da contratação do serviço sua situação financeira era bem melhor, diferente da atual, mas foi informada que não seria possível. Afirmar que atualizados os valores das mensalidades devidas está em pouco mais de R\$ 22.000,00 (vinte mil reais), que foi informada que a mesma deve efetuar o pagamento de cerca de 50% deste valor com possibilidade de parcelamento do restante, no entanto informa que não é possível firmar tal acordo da forma que está sendo ofertada, e que resolveu buscar ajuda junto a este Órgão. Que diante disso, Afirmar a consumidora que consta atualmente 10 parcelas em aberto no valor de R\$ 1.141,49 (mil cento e quarenta e um reais e quarenta e nove centavos) desde do mês de 04/02/2023, que tentou de varias formas entrar em acordo com a reclamada ao respeito das parcelas em atraso, porém a reclamada não repassa outra proposta de acordo, e por este motivo, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Requer a consumidora que seja ofertada uma nova proposta de acordo conforme sua atual situação financeira, de modo que a mesma possa sua obrigação como consumidora do serviço contratado, que os valores das mensalidades sejam diminuídas com dilatação do prazo para pagamento do financiamento, pois sua renda não condiz com a da época da contratação do serviço, e que alega que o atual valor das parcelas está comprometendo suas necessidades básicas, solicitando assim uma revisão de contrato de acordo com sua renda atual, e que após firmar acordo de pagamento dos débitos seu nome seja retirado do banco de dados dos Órgãos de Proteção ao Crédito.

Maracanaú/CE, 04 de Fevereiro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____