



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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: 2508056400100026301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: XS3 SEGUROS S.A

Nome Fantasia: Caixa Residencial

CPF/CNPJ: 38.155.802/0001-43

Endereço de Correspondência: Quadra SAUS Quadra 3 - Bloco E - 3º andar - Asa Sul - Brasília - DF - 70070-030

Telefone Institucional: (61) 3521-6673

E-mail Institucional: procon@caixaresidencial.com.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 **22/09/2025 às 09:45** horas, 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, 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) 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/ojk-vjci-nkc>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DEISY FARIAS SILVA LINS - **CNPJ/CPF:** 026.216.053-62

Endereço: Rua Joinville - 663 A - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-342



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 99120-5151

E-mail: deisyfariass@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

Relata a consumidora que, em fevereiro de 2025, realizou a incorporação das parcelas do financiamento de seu imóvel correspondentes aos meses de dezembro de 2024, janeiro e fevereiro de 2025, conforme instruções fornecidas pelo próprio aplicativo da CAIXA.

Contudo, a partir de maio de 2025, passaram a ser emitidos boletos com valores divergentes do esperado. O primeiro boleto apresentado foi no valor de R\$ 1.085,00 (mil e oitenta e cinco reais). Diante disso, a consumidora dirigiu-se à agência, onde explicou a situação. Foi-lhe informado que se tratava de um erro do sistema, sendo então entregue, em mãos, um novo boleto com o valor corrigido de R\$ 543,22 (quinhentos e quarenta e três reais e vinte e dois centavos), além da abertura de um chamado.

Em junho de 2025, a mesma situação voltou a ocorrer. A consumidora, novamente, compareceu à agência, relatou o problema e recebeu, em mãos, a fatura com o valor correto de R\$ 535,66 (quinhentos e trinta e cinco reais e sessenta e seis centavos), sendo registrado novo chamado, com a promessa de retorno.

No mês de julho, o problema persistiu, dessa vez com a cobrança no valor de R\$ 1.087,00 (mil e oitenta e sete reais). Pela terceira vez, a consumidora se dirigiu à agência, onde conversou diretamente com a gerente. Foi aberto um terceiro chamado e entregue um novo boleto, atualizado, no valor de R\$ 545,36 (quinhentos e quarenta e cinco reais e trinta e seis centavos). Na ocasião, a gerente informou que, até que a situação fosse devidamente resolvida, a consumidora continuaria recebendo boletos com valores incorretos.

Ao final de julho, a mesma gerente entrou em contato com a consumidora, limitando-se a informar o valor de um suposto débito, no entanto, sem apresentar qualquer discriminação ou explicação sobre a origem da cobrança.

Diante do exposto, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Assim, requer a consumidora:

1. A discriminação detalhada do débito apontado no valor de R\$ 556,41 (quinhentos e cinquenta e seis reais e quarenta e um centavos);
2. A anulação da cobrança indevida.



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

Maracanaú/CE, 02 de Setembro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____