

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00026-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora DEISY FARIAS SILVA LINS em face do fornecedor Caixa RESIDENCIAL, na qual relata que, em fevereiro de 2025, efetuou a incorporação das parcelas do financiamento imobiliários relativos a dezembro/2024, janeiro e fevereiro/2025, conforme instruções do aplicativo da CAIXA. Contudo, a partir de maio/2025, passou a receber boletos com valores divergentes, inicialmente de R\$ 1.085,00 reais, posteriormente corrigidos em agência para R\$ 543,22 reais, com abertura de chamado. Entretanto, em junho e julho/2025, a irregularidade persistiu, com novos boletos de valores indevidos e sucessivos chamados abertos, sem resolução definitiva. A gerente informou que a emissão incorreta dos boletos continuaria até a solução do problema. Ao final de julho, a consumidora recebeu contato da gerente, que indicou existência de débito, porém sem qualquer detalhamento ou justificativa da cobrança. Diante dos fatos narrados a consumidora solicita a discriminação detalhada do débito apontado no valor de R\$ 556,41 (quinhentos e cinquenta e seis reais e quarenta e um centavos) e a anulação da cobrança indevida.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.24, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 26 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.24, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 26 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú