

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2512056400100051301

Data de retorno do consumidor(a): 09/01/2026

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): TEREZINHA ROCINEIDE SALES FERREIRA

CNPJ/CPF: 073.098.213-00

Endereço: Narciso Pessoa de Araújo - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-540

Telefone: (85) 98829-7450

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

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 a consumidora que, ao efetuar o pagamento de suas faturas, identificou a existência de uma compra que não reconhece. Informa que a referida transação foi realizada em 28/08, de forma parcelada em 08 (oito) parcelas no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) cada, das quais 03 (três) parcelas já foram devidamente debitadas.

Ao perceber a cobrança indevida, a consumidora registrou boletim de ocorrência e buscou atendimento junto a uma instituição da reclamada. Contudo, não obteve esclarecimentos acerca do ocorrido, tampouco lhe foram fornecidos os dados da empresa responsável pela compra, nem providenciado o cancelamento da transação ou o ressarcimento dos valores já debitados.

Diante da ausência de solução, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão, com o objetivo de obter uma resolução eficaz para a demanda apresentada.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da compra e o ressarcimento dos valores indevidamente descontados.

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, 30 de Dezembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

TEREZINHA ROCINEIDE SALES FERREIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____