



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2502056400100011301

Data de retorno do consumidor(a): 14/02/2025

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CESAR XIMENES FERNANDES

CNPJ/CPF: 055.105.239-21

Endereço: Avenida Luiz Pereira Lima - 176 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-105

Telefone: (85) 98741-3236

E-mail: cx_fernandes@hotmail.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 no dia 31/12/2024, enquanto almejava fazer o jogo da "Mega da virada" o consumidor comprou dois bilhetes por meio do Aplicativo Caixa. Um no valor de R\$420,00 (Quatrocentos e vinte reais) e o outro de R\$5,00 (Cinco reais), entretanto o não foi gerado nenhum comprovante ou bilhete, apenas uma mensagem de erro, onde o motivo do erro foi a acusação de "congestionamento no aplicativo" entretanto foi descontado de sua conta corrente um valor total de R\$845,00 (Oitocentos e quarenta e cinco reais) o valor maior duplicado. O consumidor entrou em contato via ligação de voz, onde o mesmo foi instruído pela atendente a aguardar que dentro de um prazo de 10 (dez) dias o valor seria ressarcido, entretanto a promessa não foi cumprida. Nota-se que o Valor maior trata-se de um "bolão" entre 5 pessoas, onde o consumidor teve que devolver o dinheiro de seu próprio bolso, por causa da falta de ressarcimento. Tendo isso em vista, o consumidor veio na sede deste órgão para obter uma conclusão pacífica e eficaz.

Pedido: Diante do fato exposto, o consumidor pede que o valor descontado seja ressarcido.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

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 (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 Fevereiro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

CESAR XIMENES FERNANDES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____