



# PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

## MARACANAÚ

### TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

#### PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.10.0564.001.00039-301

**Reclamante:** Antonio Avelino Pereira Viana, **CNPJ/CPF:** 616.301.363-87, **Endereço:** Rua 59, nº 349, **Bairro:** Jereissati II, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.901-230, **E-mail:** avelino.viana@hotmail.com

**Procuradora:** Ayla Maria Viana Pereira, **CPF:** 399.021.373-34, **Telefone:** (85) 98728-5610.

**Reclamada:** Caixa Econômica Federal, **CNPJ:** 00.360.305/0001-04, **Endereço:** ST Setor SBS, S/N (Quadra 04; Bloco A; Andar Todos), **Bairro:** Asa Sul, **Cidade:** Brasília – DF, **CEP:** 70.092-900.

Aos 11 de novembro de 2025 às 10h30, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a procuradora da parte reclamante acima qualificada, e o preposto da empresa reclamada, o sr. Adeildo Pereira Chagas, inscrito no CPF de nº 009.969.213-97, e-mail Adeildo.chagas@caixa.gov.br, este último com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a procuradora da parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, o sr. Adeildo Pereira Chagas, este conforme imagens do CFTV da Agência Del Paseo da Caixa Econômica Federal constatamos que, trata-se de fraude documental em que um terceiro utilizou de documentação fraudulenta para atualização cadastral e recadastramento de senha de 4 dígitos vinculada à conta e posteriormente acesso ao App Caixa e contratação de empréstimo consignado através do Whatsapp Caixa.

Fundamentados na análise dos dados, documentos apresentados e indícios de fraude documental registramos processo de contestação de movimentação de conta, processo de estorno do empréstimo consignado e devolução das parcelas já descontadas.

#### DO CONCILIADOR:

Informo que durante o ato, o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos sobre a demanda da parte reclamante, não apresentou solução em definitivo para a demanda neste ato, mas que foi solicitado prazo para a reclamada realizar os procedimentos interno para solução da demanda.

Dito isto, foi sugerido pelo conciliador a remarcação de nova audiência de conciliação, que fica desde já designada para o **dia 26 de novembro de 2025 às 11h00**, ficando notificadas as partes para audiência vindoura.

Informo ainda que o preposto da reclamada solicitou prazo para juntada de documentos. Desta forma, concedo o prazo de até 10 (dez) dias úteis para juntada de carta de preposição, defesa administrativa e demais documentos que entender necessários a serem enviados para o seguinte e-mail: [audiencia\\_procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br)

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a procuradora da parte reclamante e o preposto da empresa reclamada.

gov.br

Documento assinado digitalmente  
ANTONIO JOSE DE VASCONCELOS SILVA  
Data: 11/11/2025 11:27:41-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Maracanaú/CE, 11 de novembro de 2025.

Antonio José de Vasconcelos Silva  
Conciliador Procon Maracanaú

*Ayla Maria Viana Pereira*

Ayla Maria Viana Pereira (Procuradora)  
Antonio Avelino Pereira Viana (Reclamante)

#### PRESENÇA VIRTUAL

Adeildo Pereira Chagas (Preposto)  
Caixa Econômica Federal (Reclamada)

Rua Quatro, 370 - Jereissati I  
3521-5900 | 3521-5901  
Segunda a quinta 08h às 12h



Adeildo Pereira



Antônio J. de Vasconcelos Silva

Processo: 2510056400100039301 X

Agência Del Paseo da Caixa Econômica Federal constatamos que trata-se de fraude documental em que um terceiro utilizou de documentação fraudulenta para atualização cadastral e recadastramento de senha de 4 dígitos vinculada à conta e posteriormente acesso ao App Caixa e contratação de empréstimo consignado através do Whatsapp Caixa.

Adeildo Pereira 11:11

A

Fundamentados na análise dos dados, documentos apresentados e indícios de fraude documental registramos processo de contestação de movimentação de conta, processo de estorno do empréstimo consignado e devolução das parcelas já descontadas.

Adeildo Pereira 11:22

A

Estamos de acordo com os termos informados na Ata.

Enviar uma mensagem

