



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. Adelito Pereira Chagas, inscrito no CPF de nº 009.969.213-97, e-mail Adelito.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. Adelito 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

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.

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 Jose de vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

Ayla Maria Viana Pereira
Ayla Maria Viana Pereira (Procuradora)

Antonio Avelino Pereira Viana (Redamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Adelito Pereira Chagas (Preposto)

Caixa Econômica Federal (Redamada)

Rua Quatro, 370 - Jereissati I

3521-5900 | 3521-5901

Segunda a quinta 08h às 12h



Adeilto Pereira



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.

Adeilto 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.

Adeilto Pereira 11:22

A Estamos de acordo com os termos informados na Ata.

Enviar uma mensagem



2

