

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00093-301

RECLAMANTE: FRANCISCO DE ASSIS DE ALBUQUERQUE **CPF:** 241.278.763-87

RECLAMADA: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL **CNPJ:** 00.360.305/0001-04

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pelo consumidor FRANCISCO DE ASSIS DE ALBUQUERQUE em face da fornecedora CAIXA ECONÔMICA FEDERAL na qual relata que é cliente da reclamada desde de 1997 e mensalmente paga por uma cesta de serviços. Aduz que desde de 2004 os valores vêm sendo aumentados gradativamente, tendo alcançado, em ABR/2025, o valor de R\$ 70,00 (setenta reais) e, em nenhum momento, solicitou qualquer alteração em sua cesta de serviços. Informa também que, em MAI/2025, procurou a reclamada e conseguiu regredir ao pacote de benefícios anterior, passando a pagar novamente o valor mensal de R\$ 30,00 (trinta reais), contudo, ao questionar sobre a devolução da diferença dos valores pagos a maior durante esse período, não obteve resposta satisfatória. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a devolução dos valores pagos durante o referido período.

A fornecedora foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo e da apresentação de defesa administrativa. Em audiência de conciliação à fl. 53, a Caixa informou que não tem proposta de acordo e que caso o cliente deseje cancelar ou alterar a cesta de serviços, deve se dirigir a uma agência da reclamada para que possa atendê-lo. Em manifestação do consumidor, este informou que pretende continuar pagando o serviço no valor de R\$ 30,00 (trinta reais) e irá recorrer ao poder judiciário para devolução dos valores descontados. .

Em análise dos autos, é importante esclarecer que o fato de o consumidor ter posteriormente procurado a instituição financeira e conseguido alterar seu pacote de serviços, passando a arcar com mensalidade inferior, não implica, por si só, reconhecimento de que os valores anteriormente cobrados eram ilegais ou indevidos. Trata-se de alteração das condições da contratação para períodos posteriores, decorrente de negociação entre as partes e da escolha do consumidor por outro pacote de serviços disponibilizado pela fornecedora.

Assim, a redução da mensalidade de R\$ 70,00 (setenta reais) para R\$ 30,00 (trinta reais), realizada a partir da alteração do pacote de serviços, produz efeitos para a nova condição contratual, não sendo possível presumir, somente em razão dessa redução, que todas as quantias anteriormente pagas tenham sido cobradas indevidamente.

Ressalte-se que a restituição de valores pressupõe a comprovação de cobrança indevida, circunstância que não se verifica no presente caso. Os valores pagos anteriormente decorreram do serviço contratado e das condições então vigentes, não havendo demonstração concreta de ilegalidade ou de cobrança dissociada do contrato.

Desse modo, não se mostra cabível, no âmbito deste processo administrativo, determinar a devolução das quantias regularmente pagas em período anterior à alteração do pacote de serviços, sobretudo porque a posterior negociação entre consumidor e fornecedora não possui o condão de retroagir para tornar indevidas parcelas que, à época de sua cobrança, estavam vinculadas ao serviço contratado. Diante disso, considerando que não restou comprovada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, bem como inexistindo elementos que demonstrem cobrança indevida ou ausência de contratação, conclui-se pelo não acolhimento do pedido de restituição formulado pelo consumidor, sem prejuízo de seu direito de buscar a tutela jurisdicional que entender cabível. Não havendo elementos suficientes para prosseguir com o processo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação classificando-a 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, 24 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente
FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 04/09/2026 11:37:04-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que não foram constatados elementos que comprovem cobrança indevida ou prática infrativa por parte da fornecedora, bem como que a posterior alteração do pacote de serviços não implica reconhecimento de irregularidade nas cobranças anteriormente realizadas, não há fundamento para a restituição dos valores pagos e, neste caso, aplicação de penalidades, classifico a presente reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando o arquivamento dos autos, com as devidas anotações no sistema.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844
49

Assinado de forma
digital por DANIELA
PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.04
11:01:27 -03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú