



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: 2505056400100093301

Data de retorno do consumidor(a): 09/06/2025 **Horário:** 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO DE ASSIS DE ALBUQUERQUE

CNPJ/CPF: 241.278.763-87

Endereço: Antônio Alves de Lacerda - nº 61 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-090

Telefone: (85) 98801-7792

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:

O consumidor relata que é cliente da reclamada desde o ano de 1997 e que, mensalmente, paga por uma cesta de serviços. Informa, ainda, que desde o ano de 2004 os valores vêm sendo aumentados gradativamente, tendo alcançado, em abril de 2025, o valor de R\$ 70,00 (setenta reais).

Afirma que, em nenhum momento, solicitou qualquer alteração em sua cesta de serviços. Relata também que, em maio de 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 disso, dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução para o caso.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a devolução dos valores pagos durante o referido período.



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 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 Maio de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCO DE ASSIS DE ALBUQUERQUE - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____