



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**

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

**NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**

**Número de Atendimento:** 2501056400100063301

Ao representante legal de:

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

**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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **27/02/2025 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** REGINA CELIA CARVALLHO DA CONCEIÇÃO - **CNPJ/CPF:** 389.462.033-15

**Endereço:** Rua Wilson Roseno - 11 A - Horto - Maracanaú - CE - 61909-030

**Telefone:** (85) 99904-6274

**E-mail:** CONTASMEDICAS@SANTACASACE.ORG.BR

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 16/03/2022, firmou contrato juntamente com a Caixa Econômica Federal referente ao financiamento de um imóvel. A reclamante pagou como sinal o total de R\$ 41.600,00 (quarenta e um mil e seiscentos reais), e o restante, no valor de R\$

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

138.400,00 (cento e trinta e oito mil e quatrocentos reais), foi parcelado em 335 (trezentas e trinta e cinco) vezes, onde a primeira parcela, foi cobrada no dia 18/04/2022, no valor de R\$ 880,60 (oitocentos e oitenta reais e sessenta centavos), mensalmente, juntamente com a parcela da prestação, também é cobrado o seguro no valor de R\$ 108,02 (cento e oito reais e dois centavos) e a taxa de administração (TA2) no valor de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais). Esses valores sofrem alterações com o decorrer dos meses. Após 3 (três) meses do contrato firmado, a consumidora se mudou para o imóvel, mesmo faltando a porta do banheiro, e para solucionar o problema, a consumidora teve que contratar uma pessoa por conta própria, pois o funcionário da construtora demorou a realizar o serviço. A consumidora afirma que, na área externa, do imóvel, estava sem pia, e solicitou uma nova, contudo, o reparo demorou cerca de 6 (seis) meses para ser realizado, e quando informaram que iriam ao local, a consumidora precisou faltar ao trabalho, mas os profissionais não compareceram ao imóvel, esse fato ocorreu por duas vezes. Após muitas reclamações, realizaram a troca da pia, mas, em torno de 3 (três) dias depois, o cubo da pia caiu, e até a presente data, o cubo da pia ainda não foi recolocado. O muro de trás do imóvel apresentou rachaduras. então a reclamante solicitou uma visita da construtora, e, no mesmo período em que realizaram a instalação da pia, também fizeram reparos no muro, e foi pintado. Posteriormente, diversos outros problemas surgiram, como o reboco do rodapé da casa, que está todo caindo, problemas nas portas de vidro, que estão desreguladas e dificultam abrir e fechar, o cubo da pia do banheiro que também caiu, e o muro da frente, que se encontra rachado. Diante de todos esses problemas, a consumidora entrou em contato com a construtora, mas não obteve resposta. A reclamante também contatou a Caixa Econômica Federal, questionando sobre o seguro que vem pagando. Foi informada de que, nos primeiros 5 (cinco) anos, a responsabilidade pelos reparos é da construtora, e que a Caixa só pode dar amparo após esse período, não se responsabilizando por problemas estruturais. Por todos esses motivos, a reclamante veio até a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

**Pedido:** Diante exposto requer a consumidora que a construtora compareça até o imóvel para solucionar os problemas.

Maracanaú/CE, 28 de Janeiro de 2025 .

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_

Nome do funcionário/responsável (legível): \_\_\_\_\_



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**

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

**NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**

**Número de Atendimento:** 2501056400100063302

Ao representante legal de:

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** FONTENELLE CONSTRUÇOES LTDA

**Nome Fantasia:** FONTENELLE CONSTRUÇOES

**CPF/CNPJ:** 22.196.558/0001-27

**Endereço de Correspondência:** Rua Tomás Pompeu - 501 - Número 144 - Meireles - Fortaleza - CE - 60160-080

**Telefone Institucional:** (85) 8751-8888

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **27/02/2025 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado, para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** REGINA CELIA CARVALLHO DA CONCEIÇÃO – **CNPJ/CPF:** 389.462.033-15

**Endereço:** Rua Wilson Roseno - 11 A - Horto - Maracanaú - CE - 61909-030

**Telefone:** (85) 99904-6274

**E-mail:** CONTASMEDICAS@SANTACASACE.ORG.BR

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 16/03/2022, firmou contrato juntamente com a Caixa Econômica Federal referente ao financiamento de um imóvel. A reclamante pagou como sinal o total de R\$ 41.600,00 (quarenta e um mil e seiscentos reais), e o restante, no valor de R\$ 138.400,00 (cento e trinta e oito mil e quatrocentos reais), foi parcelado em 335 (trezentas e trinta e cinco) vezes, onde a primeira parcela, foi cobrada no dia 18/04/2022, no valor de R\$ 880,60 (oitocentos e oitenta reais e sessenta centavos), mensalmente, juntamente com a parcela da prestação, também é cobrado o seguro no valor de R\$ 108,02 (cento e oito reais e dois centavos) e a taxa de administração (TA2) no valor de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais). Esses valores sofrem alterações com o decorrer dos meses. Após 3 (três) meses do contrato firmado, a consumidora se



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**

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

mudou para o imóvel, mesmo faltando a porta do banheiro, e para solucionar o problema, a consumidora teve que contratar uma pessoa por conta própria, pois o funcionário da construtora demorou a realizar o serviço. A consumidora afirma que, na área externa, do imóvel, estava sem pia, e solicitou uma nova, contudo, o reparo demorou cerca de 6 (seis) meses para ser realizado, e quando informaram que iriam ao local, a consumidora precisou faltar ao trabalho, mas os profissionais não compareceram ao imóvel, esse fato ocorreu por duas vezes. Após muitas reclamações, realizaram a troca da pia, mas, em torno de 3 (três) dias depois, o cubo da pia caiu, e até a presente data, o cubo da pia ainda não foi recolocado. O muro de trás do imóvel apresentou rachaduras. então a reclamante solicitou uma visita da construtora, e, no mesmo período em que realizaram a instalação da pia, também fizeram reparos no muro, e foi pintado. Posteriormente, diversos outros problemas surgiram, como o reboco do rodapé da casa, que está todo caindo, problemas nas portas de vidro, que estão desreguladas e dificultam abrir e fechar, o cubo da pia do banheiro que também caiu, e o muro da frente, que se encontra rachado. Diante de todos esses problemas, a consumidora entrou em contato com a construtora, mas não obteve resposta. A reclamante também contactou a Caixa Econômica Federal, questionando sobre o seguro que vem pagando. Foi informada de que, nos primeiros 5 (cinco) anos, a responsabilidade pelos reparos é da construtora, e que a Caixa só pode dar amparo após esse período, não se responsabilizando por problemas estruturais. Por todos esses motivos, a reclamante veio até a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

**Pedido:** Diante exposto requer a consumidora que a construtora compareça até o imóvel para solucionar os problemas.

Maracanaú/CE, 28 de Janeiro de 2025 .

\_\_\_\_\_  
**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

**Recebido por (assinatura):** \_\_\_\_\_

**Nome do funcionário/responsável (legível):** \_\_\_\_\_