

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2609056400100013301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Francisco Helder Americo Carneiro - **CNPJ/CPF:** 674.333.753-68**Endereço:** Rua Pretória - 1426 , Rua 8 - Alto Alegre II - Maracanaú - CE - 61921-355**Telefone:** (85) 99215-6190**E-mail:** carneirohelder2509@gmail.com**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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **07/10/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/mwt-jqhr-jqp>

Relato:

Relata o consumidor que, em 21/07/2026, constatou a existência de um débito não reconhecido em sua conta bancária mantida junto à reclamada, Agência nº 1961, conta nº 000.836.945.166-5, no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), constando no extrato bancário a descrição "COMPRA CARTAO DEBITO ANTONIA SILVA".

Aduz que não reconhece qualquer pessoa ou estabelecimento identificado como "ANTONIA SILVA", tampouco reconhece ou autorizou a referida transação. Ressalta, ainda, que não autorizou terceiros a utilizarem seu cartão para a realização de quaisquer movimentações financeiras.

Diante da situação, o consumidor registrou Boletim de Ocorrência junto à autoridade policial em 24/07/2026, relatando o ocorrido. Posteriormente, em 29/07/2026, compareceu à reclamada para formalizar a contestação da transação, sendo registrado o processo/protocolo nº 2026978682135.

Relata que, na ocasião, foi orientado a aguardar o retorno da instituição financeira, sem que lhe fosse informado prazo específico, tendo sido informado de que receberia uma resposta por meio de contato telefônico. Contudo, afirma que não recebeu qualquer retorno, razão pela qual precisou entrar em contato com a central de atendimento para obter informações acerca do andamento da contestação.

Aduz que, durante o atendimento, foi informado acerca do resultado da contestação, tendo o pedido de estorno sido indeferido, sob a justificativa de que não teria sido constatada qualquer falha sistêmica por parte da instituição financeira.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda e à solução da controvérsia.

Pedido: Requer o consumidor o estorno integral do valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), referente à transação que afirma não reconhecer e não ter autorizado.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 15 de Setembro de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 15/09/2026

Ass. do consumidor(a):

Francisco Helder Americo Carneiro

Francisco Helder Americo Carneiro