



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: 2609056400100013301

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 **07/10/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. 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.

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



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

Maracanaú/CE, 15 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú



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

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira