

**DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00011-3**Data/Hora de Abertura:** 04/02/2025 às 12:48:57**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** CESAR XIMENES FERNANDES**CPF do Consumidor:** 055.105.239-21**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Caixa Econômica Federal	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	00.360.305/0001-04	25.02.0564.001.00011-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha**Problema:** Não entrega / demora na entrega do produto**Relato:**

Relata o consumidor que no dia 31/12/2024, enquanto almejava fazer o jogo da "Mega da virada" o consumidor comprou dois bilhetes por meio do Aplicativo Caixa. Um no valor de R\$420,00 (Quatrocentos e vinte reais) e o outro de R\$5,00 (Cinco reais), entretanto não foi gerado nenhum comprovante ou bilhete, apenas uma mensagem de erro, onde o motivo do erro foi a acusação de "congestionamento no aplicativo" entretanto foi descontado de sua conta corrente um valor total de R\$845,00 (Oitocentos e quarenta e cinco reais) o valor maior duplicado. O consumidor entrou em contato via ligação de voz, onde o mesmo foi instruído pela atendente a aguardar que dentro de um prazo de 10 (dez) dias o valor seria ressarcido, entretanto a promessa não foi cumprida. Nota-se que o Valor maior trata-se de um "bolão" entre 5 pessoas, onde o consumidor teve que devolver o dinheiro de seu próprio bolso, por causa da falta de ressarcimento. Tendo isso em vista, o consumidor veio na sede deste órgão para obter uma conclusão pacífica e eficaz.

Pedido: Diante do fato exposto, o consumidor pede que o valor descontado seja ressarcido.