



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0564.001.00093-3

Data/Hora de Abertura: 30/05/2025 às 10:19:58

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: FRANCISCO DE ASSIS DE ALBUQUERQUE

CPF do Consumidor: 241.278.763-87

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	25.05.0564.001.00093-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

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).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

TRATATIVAS

30/05/2025 - **Carta**

Situação: Aberta