



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2508056400100026301

Eu, **DEISY FARIAS SILVA LINS**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, em fevereiro de 2025, realizou a incorporação das parcelas do financiamento de seu imóvel correspondentes aos meses de dezembro de 2024, janeiro e fevereiro de 2025, conforme instruções fornecidas pelo próprio aplicativo da CAIXA.

Contudo, a partir de maio de 2025, passaram a ser emitidos boletos com valores divergentes do esperado. O primeiro boleto apresentado foi no valor de R\$ 1.085,00 (mil e oitenta e cinco reais). Diante disso, a consumidora dirigiu-se à agência, onde explicou a situação. Foi-lhe informado que se tratava de um erro do sistema, sendo então entregue, em mãos, um novo boleto com o valor corrigido de R\$ 543,22 (quinhentos e quarenta e três reais e vinte e dois centavos), além da abertura de um chamado.

Em junho de 2025, a mesma situação voltou a ocorrer. A consumidora, novamente, compareceu à agência, relatou o problema e recebeu, em mãos, a fatura com o valor correto de R\$ 535,66 (quinhentos e trinta e cinco reais e sessenta e seis centavos), sendo registrado novo chamado, com a promessa de retorno.

No mês de julho, o problema persistiu, dessa vez com a cobrança no valor de R\$ 1.087,00 (mil e oitenta e sete reais). Pela terceira vez, a consumidora se dirigiu à agência, onde conversou diretamente com a gerente. Foi aberto um terceiro chamado e entregue um novo boleto, atualizado, no valor de R\$ 545,36 (quinhentos e quarenta e cinco reais e trinta e seis centavos). Na ocasião, a gerente informou que, até que a situação fosse devidamente resolvida, a consumidora continuaria recebendo boletos com valores incorretos.

Ao final de julho, a mesma gerente entrou em contato com a consumidora, limitando-se a informar o valor de um suposto débito, no entanto, sem apresentar qualquer discriminação ou explicação sobre a origem da cobrança.

Diante do exposto, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Pedido:

Assim, requer a consumidora:

1. A discriminação detalhada do débito apontado no valor de R\$ 556,41 (quinhentos e cinquenta e seis reais e quarenta e um centavos);
2. A anulação da cobrança indevida.

DATA DE RETORNO: 29/08/2025, às 9 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 18 de Agosto de 2025.

Consumidor(a): _____
DEISY FARIAS SILVA LINS