



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00075-3

Data/Hora de Abertura: 31/08/2026 às 08:22:11

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Raimundo Fernandes Mateus

CPF do Consumidor: 722.195.053-91

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	26.08.0564.001.00075-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Bloqueio / Suspensão indevida do serviço

Relato:

Após aproximadamente 3 (três) a 4 (quatro) meses, o consumidor retornou à reclamada para obter informações acerca da conclusão da análise, tendo em vista a necessidade de fornecer os dados de sua conta corrente à empresa com a qual possui vínculo empregatício. Contudo, novamente foi informado de que a conta permanecia em análise. O consumidor solicitou maiores esclarecimentos, porém, diante da ausência de informações mais detalhadas, optou, naquele momento, por aguardar novamente.



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

Posteriormente, no mês de agosto, o consumidor iniciou os trâmites para o financiamento de um imóvel residencial. Entretanto, foi informado de que o financiamento havia sido negado em razão de sua conta bancária encontrar-se bloqueada. Diante disso, foi orientado a entrar em contato com o gerente da reclamada para esclarecer a situação.

Assim, o consumidor procurou o referido gerente, que, após ouvir os esclarecimentos apresentados, informou que a conta estaria bloqueada em decorrência de uma suspeita de fraude relacionada à entrada de determinada quantia na conta do consumidor, seguida do respectivo saque.

O consumidor esclareceu que, de fato, havia auxiliado uma mulher, integrante de sua igreja, a receber determinada quantia em sua conta. Segundo a referida pessoa, o valor seria enviado por um familiar dela, razão pela qual o consumidor não questionou a procedência do dinheiro, uma vez que agiu de boa-fé e confiou nas informações que lhe foram repassadas.

O consumidor informa, ainda, que tomou conhecimento da data e do horário mencionados pelo gerente como relacionados ao suposto fato criminoso que teria motivado o bloqueio de sua conta. Após prestar os devidos esclarecimentos, contudo, o gerente limitou-se a orientá-lo a procurar os órgãos competentes ou profissionais da área jurídica para tratar da situação.

Diante disso, o consumidor buscou orientação junto aos órgãos jurídicos, sendo informado de que a reclamada deveria fornecer o número do processo ou procedimento eventualmente instaurado em decorrência da suposta fraude que teria motivado o bloqueio de sua conta.

Entretanto, conforme relata, o gerente da reclamada, anteriormente mencionado, não forneceu o referido número processual em nenhuma das oportunidades em que o consumidor compareceu à instituição. Em determinada ocasião, limitou-se a fornecer uma numeração, afirmando que esta seria utilizada perante a Defensoria Pública. O consumidor apresentou a referida numeração à Defensoria Pública, que, por sua vez, informou que o número fornecido não correspondia a um processo ou procedimento que pudesse ser utilizado para a finalidade pretendida.

Por fim, diante da ausência de solução administrativa e da impossibilidade de obter esclarecimentos satisfatórios acerca do bloqueio de sua conta, o consumidor recorre a este Órgão em busca de intermediação para a solução da demanda.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o desbloqueio de sua conta bancária, bem como o fornecimento de explicação detalhada e devidamente satisfatória acerca dos motivos que ensejaram o bloqueio, incluindo, caso existente, o número do processo, procedimento ou registro oficial que tenha fundamentado a suspensão de sua conta.

TRATATIVAS

31/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta



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