

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2508056400100026301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** DEISY FARIAS SILVA LINS - **CNPJ/CPF:** 026.216.053-62**Endereço:** Rua Joinville - 663 A - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-342**Telefone:** (85) 99120-5151**E-mail:** deisyfariass@gmail.com**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)****Razão Social:** XS3 SEGUROS S.A**Nome Fantasia:** Caixa Residencial**CPF/CNPJ:** 38.155.802/0001-43**Endereço de Correspondência:** Quadra SAUS Quadra 3 - Bloco E - 3º andar - Asa Sul - Brasília - DF - 70070-030

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **22/09/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ojk-vjci-nkc>

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.

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 02 de Setembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 02/09/2025

Ass. do consumidor(a): _____

DEISY FARIAS SILVA LINS