



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100075301

Data de retorno do consumidor(a): 11/09/2026

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Raimundo Fernandes Mateus

CNPJ/CPF: 722.195.053-91

Endereço: Rua 15 - 340 B - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-150

Telefone: (88) 99224-6032

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Caixa Econômica Federal

Nome Fantasia: Caixa Econômica Federal

CPF/CNPJ: 00.360.305/0001-04

Endereço de Correspondência: SBS Quadra 4 Bloco A Lotes 3/4 - PRESI - GECOL 21 ANDAR / nº 3/4 - Asa Sul - Brasília - DF - 70092-900

Telefone Institucional: (61) 3206-9838, (61) 3521-8600

E-mail Institucional: ouvid@caixa.gov.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.

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.



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

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.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.



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

Maracanaú/CE, 31 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Raimundo Fernandes Mateus - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____