



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2508056400100026301

Data de retorno do consumidor(a): 28/08/2025

Horário: 8h

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 FORNECEDOR

Razão Social: Caixa Residencial

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

Telefone Institucional: (61) 3521-6673

E-mail Institucional: procon@caixaresidencial.com.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:

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

(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.

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.

Maracanaú/CE, 18 de Agosto de 2025 .



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

DEISY FARIAS SILVA LINS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____