



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00036-301

DECISÃO

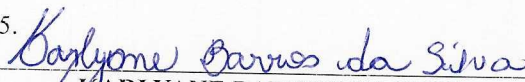
Trata-se de reclamação do consumidor JONATAN DE SOUSA VIANA em face do fornecedor CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, na qual o autor expõe que possui uma conta bancária junto ao fornecedor, relata que atualmente enfrenta pendência com outra empresa, a qual lhe imputa a cobrança de débitos referentes a exercícios anteriores. Informa, ainda, que os pagamentos das referidas obrigações foram realizados por meio do aplicativo da CAIXA, entretanto, ao tentar obter os comprovantes das transações, não logrou êxito, tendo acesso apenas aos comprovantes referentes ao ano de 2024. Diante dos fatos narrados, o consumidor requer a disponibilização das cópias dos comprovantes de pagamento correspondentes aos meses de junho a setembro de 2021, maio de 2022 e fevereiro a abril de 2023.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica, conforme consta às fls. 10-12. Nessa oportunidade, o fornecedor esclareceu que a emissão de segunda via de comprovantes por meio do canal Internet Banking está disponível pelo prazo de 12 (doze) meses, nos termos das normas internas da instituição. Informa, ainda, que cada movimentação financeira registrada no sistema gera automaticamente um comprovante com código de operação e chave de segurança, os quais devem ser impressos ou salvos pelo próprio cliente. Findo o prazo mencionado, os dados das transações permanecem disponíveis apenas mediante solicitação presencial junto a agência bancária. Ressalta, ademais, que a Agência 2558 – Messejana/CE encontra-se à disposição para agendamento de atendimento presencial, a fim de viabilizar o fornecimento dos comprovantes de repasses identificados, bem como dos respectivos extratos bancários. Cumpre destacar, por fim, que o consumidor não compareceu ao órgão competente na data previamente agendada para o retorno, qual seja, 18 de fevereiro de 2025, conforme certidão lavrada às fl. 14.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 25 de abril de 2025.


KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos o consumidor acerca das transações realizadas, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da carta eletrônica, conforme certidão a fl. 14, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 25 de abril de 2025.


DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú