



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00013-3

Data/Hora de Abertura: 04/09/2026 às 08:29:02

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: Francisco Helder Americo Carneiro

CPF do Consumidor: 674.333.753-68

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	26.09.0564.001.00013-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Clonagem, fraude, furto e roubo

Relato:

Relata o consumidor que, em 21/07/2026, constatou a existência de um débito não reconhecido em sua conta bancária mantida junto à reclamada, Agência nº 1961, conta nº 000.836.945.166-5, no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), constando no extrato bancário a descrição “COMPRA CARTAO DEBITO ANTONIA SILVA”.



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

Aduz que não reconhece qualquer pessoa ou estabelecimento identificado como “ANTONIA SILVA”, tampouco reconhece ou autorizou a referida transação. Ressalta, ainda, que não autorizou terceiros a utilizarem seu cartão para a realização de quaisquer movimentações financeiras.

Diante da situação, o consumidor registrou Boletim de Ocorrência junto à autoridade policial em 24/07/2026, relatando o ocorrido. Posteriormente, em 29/07/2026, compareceu à reclamada para formalizar a contestação da transação, sendo registrado o processo/protocolo nº 2026978682135.

Relata que, na ocasião, foi orientado a aguardar o retorno da instituição financeira, sem que lhe fosse informado prazo específico, tendo sido informado de que receberia uma resposta por meio de contato telefônico. Contudo, afirma que não recebeu qualquer retorno, razão pela qual precisou entrar em contato com a central de atendimento para obter informações acerca do andamento da contestação.

Aduz que, durante o atendimento, foi informado acerca do resultado da contestação, tendo o pedido de estorno sido indeferido, sob a justificativa de que não teria sido constatada qualquer falha sistêmica por parte da instituição financeira.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda e à solução da controvérsia.

Pedido: Requer o consumidor o estorno integral do valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), referente à transação que afirma não reconhecer e não ter autorizado.

TRATATIVAS

04/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta