



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00026-3

Data/Hora de Abertura: 18/08/2025 às 11:38:46

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: DEISY FARIAS SILVA LINS

CPF do Consumidor: 026.216.053-62

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Caixa Residencial	XS3 SEGUROS S.A	38.155.802/0001-43	25.08.0564.001.00026-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Financiamento de Imóveis

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

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).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

TRATATIVAS

18/08/2025 - **Carta**

Situação: Aberta