



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100075301

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(S) FORNECEDOR(ES)

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **06/10/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/zpf-kyqc-sbe>

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



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

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.

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 11 de Setembro de 2026 .



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

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 11/09/2026

Ass. do consumidor(a):

Raimundo Fernandes Mateus

Raimundo Fernandes Mateus