



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00051-3

Data/Hora de Abertura: 30/12/2025 às 08:59:12

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: TEREZINHA ROCINEIDE SALES FERREIRA

CPF do Consumidor: 073.098.213-00

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	25.12.0564.001.00051-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Clonagem, fraude, furto e roubo

Relato:

Relata a consumidora que, ao efetuar o pagamento de suas faturas, identificou a existência de uma compra que não reconhece. Informa que a referida transação foi realizada em 28/08, de forma parcelada em 08 (oito) parcelas no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) cada, das quais 03 (três) parcelas já foram devidamente debitadas.



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

Ao perceber a cobrança indevida, a consumidora registrou boletim de ocorrência e buscou atendimento junto a uma instituição da reclamada. Contudo, não obteve esclarecimentos acerca do ocorrido, tampouco lhe foram fornecidos os dados da empresa responsável pela compra, nem providenciado o cancelamento da transação ou o ressarcimento dos valores já debitados.

Diante da ausência de solução, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão, com o objetivo de obter uma resolução eficaz para a demanda apresentada.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da compra e o ressarcimento dos valores indevidamente descontados.

TRATATIVAS

30/12/2025 - **Carta**

Situação: Aberta