

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00051-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora TEREZINHA ROCINEIDE SALES FERREIRA em face DO fornecedor CAIXA ECONÔMICA FEDERAL., através da qual expõe que identificou, em suas faturas, a existência de compra que não reconhece, realizada em 28/08, de forma parcelada em 08 parcelas de R\$ 250,00 reais, das quais 03 já foram debitadas. Ao constatar a cobrança indevida, a consumidora registrou boletim de ocorrência e buscou atendimento junto a instituição reclamada, contudo não obteve esclarecimentos sobre a transação, tampouco o cancelamento da cobrança ou o ressarcimento dos valores já descontados. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o cancelamento da compra e o ressarcimento dos valores indevidamente descontados.

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. Na ocasião, conforme se observa às fls. 12, o fornecedor esclareceu que Infelizmente em 26/12/2025 já havia ultrapassado o prazo de 90 dias da compra contestada (data da compra 28/08/2025). Informamos que a compra contestada foi realizada presencialmente, utilizando a função contactless (por aproximação) e digitação da senha do cartão que é pessoal e intransferível. Compras realizadas com a função Contactless a partir de R\$ 200,00 exigem obrigatoriamente a digitação da senha para aprovação das compras. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 12 de janeiro de 2026, conforme certidão constante às fls. 36 dos autos.

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, 14 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente
KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 15/01/2026 08:58:21-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao cancelamento da compra, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 36, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 14 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 14/01/2026 15:12:57-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú