



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: 25.06.0564.001.00035-3

Data/Hora de Abertura: 11/06/2025 às 12:34:08

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	25.06.0564.001.00035-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

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

Relato:

A consumidora relata que, no dia 10 de junho de 2025, recebeu uma ligação telefônica de uma pessoa que se identificou como funcionária da Caixa Econômica Federal. Durante a referida ligação, foi-lhe informado que haviam sido agendadas três transações via PIX para uma conta pertencente a uma pessoa de nome Maria Rita. A suposta funcionária orientou a consumidora a cancelar o agendamento dessas transações.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Seguindo as instruções recebidas, a consumidora afirma ter realizado três transferências via PIX, totalizando o valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), conforme demonstram os documentos anexados.

Desconfiando da situação, a consumidora dirigiu-se até uma agência da Caixa Econômica Federal para esclarecer os fatos. Na oportunidade, foi informada de que as transações haviam sido efetivamente realizadas para a conta de um terceiro e que seria necessário abrir um processo de contestação.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora o ressarcimento integral do valor transferido de forma indevida, no montante de R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

TRATATIVAS

11/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta