



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nº DE ATENDIMENTO 25.06.0564.001.00035-301

Reclamante: Terezinha Rocineide Sales Ferreira, **CPF:** 073.098.213-00, **Endereço:** Narciso Pessoa de Araújo, **Nº** , **Bairro:** Jereissati I, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-540, **Telefone:** (85) 98829-7450.

Reclamada: Caixa Econômica Federal, **CNPJ:** 00.360.305/0001-04, **Endereço:** SBS, Quadra 4, Bloco A, Lotes 3/4, Presi – Gecol, Andar 21, **Nº** 3/4, **Bairro:** Asa Sul, **Cidade:** Brasília – DF, **CEP:** 70.0092-900. E-mail: ag1961@caixa.gov.br

Preposto: Elaine Regia Rodrigues Nobre, **CPF:** 502.614.523-04 .

Documentação apresentada: Carta de preposto e defesa escrita.

Aos 01 de julho de 2025 às 09h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como **CONCILIADORA** **Tayná Moreira Ribeiro**.

Dada a palavra ao preposto do fornecedor reclamado **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, o(a) Sr(a). **ELAINE REGIA RODRIGUES NOBRE**, CPF: 502.614.523-04, informou a preposta que a Caixa realizou corretamente todos os procedimentos de análise do processo de contestação da conta e emissão de parecer técnico dentro dos prazos estabelecidos em normas, baseado nas informações disponibilizadas pelo cliente no momento da contestação das transações e de acordo com as informações registradas nos sistemas corporativos da CAIXA de que dispomos, concluindo com a emissão do Parecer Técnico CAIXA INDEFERINDO a contestação do cliente quanto à recomposição de conta, em relação à movimentação contestada, que foi realizada com uso de suas senhas de uso pessoal, intransferível, a partir do seu próprio dispositivo de uso regular, por tratar-se de situação de GOLPE EXTERNO. Informou ainda que foi acionado o MED (mecanismo especial de devolução) um instrumento do banco central, mas foi negado pelo banco receptor Banco Bradesco.

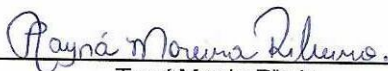
Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a) **TEREZINHA ROCINEIDE SALES FERREIRA**, reitera o pedido da inicial e que irá procurar o Poder Judiciário.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Dito isto e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

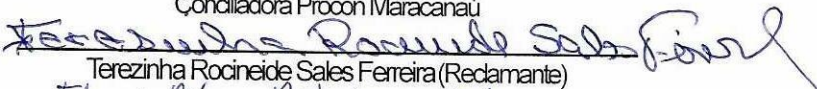
Cumprе destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo consumidor(a) e pelo fornecedor(es).

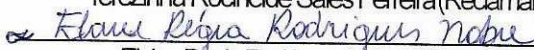


Tayná Moreira Ribeiro

Conciliadora Procon Maracanaú



Terezinha Rocineide Sales Ferreira (Reclamante)



Elaine Regia Rodrigues Nobre (Preposto)

Caixa Econômica Federal (Reclamada)

Maracanaú/CE, 01 de julho de 2025.

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

LA Nº _____

VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE

Tramite-se a este órgão Municipal de Defesa ao Consumidor para realização de verificação pública e gratuita de produtos e serviços de consumo em comum interesse da população.

Para a realização da verificação, o órgão Municipal de Defesa ao Consumidor, em conjunto com o órgão competente do Poder Executivo Municipal, realizará a verificação de produtos e serviços de consumo em comum interesse da população, de acordo com o plano de trabalho elaborado pelo órgão Municipal de Defesa ao Consumidor.

Assinatura do Coordenador Municipal de Defesa ao Consumidor: _____ Data: ____/____/____

CONCLUSÃO

Verificação concluída satisfatoriamente, de acordo com o plano de trabalho.

Assinatura do Coordenador Municipal de Defesa ao Consumidor: _____

Assinatura do PROXIMA