

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO



PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2502056400100011301

Reclamante/Consumidor(a): CÉSAR XIMENES FERNANDES, **CNPJ/CPF:** 055.105.239-21, **Endereço:** Avenida Luiz Pereira Lima - 176 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-105, **Telefone:** (85) 93741-3236, **E-mail:** cx_fernandes@hotmail.com

Reclamado/Fornecedor: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, **CPF/CNPJ:** 00.360.305/0001-04, **Endereço:** SBS Quadra 4 Bloco A Lotes 3/4 - PRESI - GECOL 21 ANDAR / nº 3/4 - Asa Sul - Brasília - DF - 70092-900.

Ao(s) 14 de Abril de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, **perante o(a) conciliador(a) NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). CÉSAR XIMENES FERNANDES, inscrito no CPF sob nº 055.105.239-21 e o(s) Fornecedor(es) CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, inscrito no CNPJ sob nº 00.360.305/0001-04, representado pelo(a) Sr(a). ELANE RÉGIA RODRIGUES NOBRE, inscrito no CPF sob nº 502.614.523-04.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, o(a) Sr(a). ELANE RÉGIA RODRIGUES NOBRE, esclarece que em consulta ao sistema CAIXA, foi verificado que o cliente efetuou duas compras de apostas para o concurso 2810 da Mega-Sena no canal Internet Bank em 31/12/2024, no valor de R\$420,00 cada e uma compra no valor de R\$5,00 com as três apostas apresentando a situação de "Finalizada". Isso implica que as apostas foram devidamente registradas e concorreram ao sorteio do prêmio do concurso. De acordo com o termo de Adesão ao Serviço do IBC (Internet Banking Caixa), em caso de mensagem de erro ou falha no pagamento da aposta é importante o cliente conferir o débito e a confirmação das apostas antes de realizar novas transações, uma vez que apostas não são passíveis de estorno e/ou qualquer outra forma de cancelamento.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). CÉSAR XIMENES FERNANDES, este informa que após fazer a aposta, o mesmo não conseguiu verificar a confirmação, uma vez que o aplicativo encontrava-se "BUGADO" e não permitia o acesso do mesmo ao extrato, bem como, recebeu pelo aplicativo a mensagem de "transação indisponível no momento" o que o levou ao erro e o fez executar a aposta duas vezes consecutivas sem a sua anuência. Informa ainda que, após contato telefônico com a central da CAIXA às 18h18 e outro contato às 18h40 com a atendente Rosiane, lhe foi informado que o sistema encontra-se congestionado e que até 10 dias o consumidor seria ressarcido do valor, porém, até a presente data o valor não foi estornado, com o procolo de nº99241231047523 e o segundo protocolo de nº99241231049491 na data do dia 31/12/2024. Diante do exposto e sem receber nenhum protocolo da transação, o mesmo requer o estorno do valor integral do que foi pago, sendo de R\$840,00. Dito isso, devido a falta de acordo perante a parte reclamada, este informa que judicializará a presente reclamação.

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

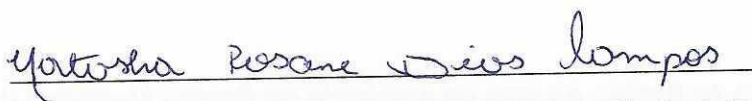
Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto.

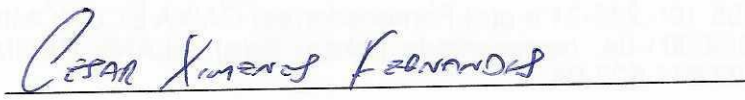
Dito isto, e **RESTANDO INFRUTÍFERA** a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

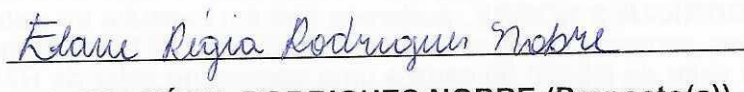
Cumpra-se destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

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

Maracanaú, 14 de Abril de 2025 .


NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS (Conciliador(a))


CÉSAR XIMENES FERNANDES (Consumidor(a))


ELANE RÉGIA RODRIGUES NOBRE (Preposto(a))
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (Fornecedor)