



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00057-3

Data/Hora de Abertura: 17/10/2025 às 10:53:40

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: FRANCISCO THIAGO DE CASTRO SILVA ALVES

CPF do Consumidor: 881.034.553-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco do Brasil	Banco do Brasil S.A.	00.000.000/0001-91	25.10.0564.001.00057-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria

Problema: Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência

Relato:

O consumidor relata que, no dia 10 de outubro de 2025, realizou um depósito no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) em um caixa eletrônico, identificado pelo número 7800-70715, pertencente ao banco reclamado. O procedimento foi realizado conforme o habitual; contudo, ao final da operação, percebeu que ocorreu um erro: em vez do comprovante de depósito, foi emitido um recibo de **registro de incidente de depósito em conta corrente**.



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

Ao entrar em contato com o banco reclamado, o consumidor foi informado por um gerente de que a situação seria resolvida por meio dos canais de atendimento online. O consumidor seguiu a orientação e entrou em contato com o suporte, ocasião em que lhe foi informado um prazo de cinco (5) dias úteis para a resolução do problema. No entanto, transcorrido esse prazo, até a presente data o valor ainda não foi devolvido ou creditado na conta de destino.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor solicita esclarecimentos, bem como requer a devolução do valor depositado, ou que o referido valor seja devidamente creditado na conta de destino.

TRATATIVAS

17/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta