



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100022301

Eu, **TIAGO MORAIS DOS SANTOS**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que enfrenta dificuldades junto à instituição financeira reclamada para obtenção de recibo de quitação de dívida devidamente regularizado. Afirma que o débito original correspondia ao valor de R\$ 78,35 (setenta e oito reais e trinta e cinco centavos), tendo efetuado o pagamento da quantia de R\$ 221,04 (duzentos e vinte e um reais e quatro centavos) para a quitação da obrigação.

Informa que necessita apresentar o referido recibo à Caixa Econômica Federal, para fins de instrução de procedimento administrativo de seu interesse. Todavia, segundo orientação recebida pelo gerente da mencionada instituição, o documento encaminhado pelo banco reclamado não atende às exigências necessárias, por não conter a discriminação dos valores da dívida originalmente contratada e do valor efetivamente pago, tampouco a assinatura do responsável pela emissão do documento.

Aduz que buscou solucionar a demanda diretamente junto à instituição financeira reclamada, tendo solicitado, por diversas vezes, a emissão de novo recibo. Afirma que o documento foi reenviado em aproximadamente cinco oportunidades, porém todas as vias apresentaram as mesmas inconsistências, permanecendo em desacordo com os requisitos exigidos pela instituição destinatária e impossibilitando a conclusão do procedimento pretendido.

Diante da ausência de solução administrativa e dos prejuízos decorrentes da impossibilidade de apresentar documento hábil à comprovação da quitação da dívida, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor que a instituição financeira reclamada providencie a emissão e o fornecimento de recibo de quitação de dívida devidamente regularizado, contendo a discriminação do valor original da dívida R\$ 78,35 (setenta e oito reais e trinta e cinco centavos), do valor efetivamente pago R\$ 221,04 (duzentos e vinte e um reais e quatro centavos), bem como a assinatura do responsável ou outro meio idôneo de



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

autenticação, de forma que o documento atenda às exigências da Caixa Econômica Federal e possibilite a continuidade do procedimento administrativo de seu interesse.

DATA DE RETORNO: 21/07/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 09 de Julho de 2026.

Consumidor(a):

Tiago Moraes dos Santos
TIAGO MORAIS DOS SANTOS