



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2510056400100057301

Data de retorno do consumidor(a): 27/10/2025

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO THIAGO DE CASTRO SILVA ALVES

CNPJ/CPF: 881.034.553-34

Endereço: Rua Miguel Alves - 100 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-180

Telefone: (85) 98895-0646

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco do Brasil

Nome Fantasia: Banco do Brasil

CPF/CNPJ: 00.000.000/0001-91

Endereço de Correspondência: Quadra SAUN Quadra 5 - Lote B, Quadra SAUN Quadra 5 - Asa Norte - Brasília - DF - 70040-250

Telefone Institucional: (61) 3493-0000

E-mail Institucional: unidadeouvidoria@bb.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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**.

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:



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

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 17 de Outubro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCO THIAGO DE CASTRO SILVA ALVES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____