

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100013301

Eu, **Francisco Helder Americo Carneiro**, 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, em 21/07/2026, constatou a existência de um débito não reconhecido em sua conta bancária mantida junto à reclamada, Agência nº 1961, conta nº 000.836.945.166-5, no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), constando no extrato bancário a descrição "COMPRA CARTAO DEBITO ANTONIA SILVA".

Aduz que não reconhece qualquer pessoa ou estabelecimento identificado como "ANTONIA SILVA", tampouco reconhece ou autorizou a referida transação. Ressalta, ainda, que não autorizou terceiros a utilizarem seu cartão para a realização de quaisquer movimentações financeiras.

Diante da situação, o consumidor registrou Boletim de Ocorrência junto à autoridade policial em 24/07/2026, relatando o ocorrido. Posteriormente, em 29/07/2026, compareceu à reclamada para formalizar a contestação da transação, sendo registrado o processo/protocolo nº 2026978682135.

Relata que, na ocasião, foi orientado a aguardar o retorno da instituição financeira, sem que lhe fosse informado prazo específico, tendo sido informado de que receberia uma resposta por meio de contato telefônico. Contudo, afirma que não recebeu qualquer retorno, razão pela qual precisou entrar em contato com a central de atendimento para obter informações acerca do andamento da contestação.

Aduz que, durante o atendimento, foi informado acerca do resultado da contestação, tendo o pedido de estorno sido indeferido, sob a justificativa de que não teria sido constatada qualquer falha sistêmica por parte da instituição financeira.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda e à solução da controvérsia.

Pedido: Requer o consumidor o estorno integral do valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), referente à transação que afirma não reconhecer e não ter autorizado.

DATA DE RETORNO: 15/09/2026 , às 09:00 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

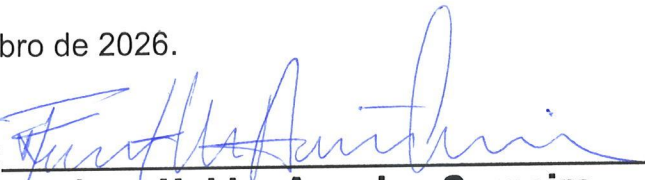
acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);

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, 04 de Setembro de 2026.

Consumidor(a):


Francisco Helder Americo Carneiro