



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00074-3

Data/Hora de Abertura: 26/06/2025 às 12:00:05

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: SELENILDA FIUZA LIMA

CPF do Consumidor: 640.900.783-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco24Horas (TecBan)	Tecnologia Bancária SA	51.427.102/0004-71	25.06.0564.001.00074-301
Banco Crefisa	BANCO CREFISA S.A.	61.033.106/0001-86	25.06.0564.001.00074-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que, no dia 05 de junho de 2025, dirigiu-se a um caixa eletrônico da rede 24Horas, com o objetivo de realizar um saque no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais). No entanto,



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

embora a operação tenha sido debitada normalmente de sua conta bancária, as cédulas não foram entregues pelo terminal.

Diante da situação, a consumidora se dirigiu até a Loja Crefisa, instituição bancária na qual mantém conta, a fim de buscar esclarecimentos e providências. Na referida loja, foi orientada a entrar em contato diretamente com a empresa TecBan, responsável pela operação dos caixas eletrônicos da rede 24Horas.

Seguindo a orientação, a consumidora entrou em contato com a TecBan, forneceu as informações solicitadas e foi informada de que uma apuração seria realizada, devendo aguardar o prazo de cinco (5) dias úteis. Na ocasião, foi gerado o protocolo de atendimento B2497863.

No dia 11/06/2025, a consumidora entrou novamente em contato para obter retorno da análise. No entanto, apenas no dia 12/06/2025, recebeu resposta da TecBan, a qual informou que não foi constatado nenhum erro na transação, negando, portanto, o reembolso.

Inconformada, a consumidora realizou novo contato com a TecBan, que informou que abriria uma nova verificação. No dia 13/06/2025, foi informada de que o valor já teria sido estornado e que o prazo de até cinco (5) dias úteis deveria ser aguardado para a regularização do crédito em sua conta.

Passado o prazo mencionado, no dia 24/06/2025, a consumidora dirigiu-se novamente à Loja Crefisa para verificar se o valor havia sido efetivamente restituído. Para sua surpresa, foi informada de que nenhum valor havia sido creditado.

No dia seguinte, 25/06/2025, a consumidora entrou novamente em contato com a Crefisa, sendo informada de que a solicitação de estorno ainda se encontrava em análise, sem qualquer previsão para solução definitiva do problema.

Pedido: Diante de todo o exposto, requer a imediata devolução do valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), indevidamente debitado de sua conta sem que o saque correspondente tenha sido realizado.

TRATATIVAS

26/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta