CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2604056400100049301

Eu, **BRUNO VIANA SILVA**, 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 possui uma maquineta da empresa Ton e que realizou uma transação no valor de R$ 1.750,00. Afirma que, ao invés de o valor ser creditado em sua conta vinculada à referida empresa, o montante foi direcionado para uma conta do Mercado Pago.

Informa que, sem compreender a situação, entrou em contato com a empresa Ton, ocasião em que foi informado acerca da existência de um suposto contrato de garantia vinculado ao Mercado Pago, porém sem receber esclarecimentos claros e suficientes sobre a destinação do valor.

Ressalta, ainda, que possui um débito antigo junto ao Mercado Pago, contudo não concorda com a utilização do valor da transação para quitação desse débito, uma vez que entende se tratar de instituições distintas, não havendo autorização para tal compensação.

Diante da ausência de informações precisas, o consumidor buscou o Procon para intermediação da demanda.

Pedido: Requer, ao final, esclarecimentos detalhados acerca do ocorrido, bem como o estorno do valor para sua conta vinculada à Ton.

DATA DE RETORNO:08/05/2026, 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, 27 de Abril de 2026.

Consumidor(a): Bruno Viana Silva

BRUNO VIANA SILVA