



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2610056400100046301

Eu, **Francisco Emanuel da 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:

No dia 12/10/2026, o Reclamante realizou uma compra no estabelecimento comercial da Reclamada (Lojas Americanas). No momento do checkout, efetuou o pagamento do produto por meio de cartão de débito.

Ocorre que, não obstante o valor de R\$ 43,96 (quarenta e três reais e noventa e seis centavos) ter sido devidamente debitado de sua conta bancária, o sistema do estabelecimento não registrou a aprovação da transação. Sob a alegação de inconformidade sistêmica, a funcionária da Reclamada recusou a entrega da mercadoria, condicionando a liberação do bem à realização de um novo pagamento.

Diante da exigência, o consumidor realizou um segundo pagamento via Pix para poder retirar o produto. Em relação ao valor debitado no cartão, o consumidor foi orientado a aguardar o prazo de até 42(quarenta e duas) horas para o estorno automático em sua conta. Sem solução, o consumidor buscou o Procon na busca de intermediação.

Pedido:

Diante do exposto, o Reclamante requer a notificação da empresa Reclamada para que:

1. Promova a restituição/estorno imediato do montante de R\$ 43,96 (quarenta e três reais e noventa e seis centavos), referente ao pagamento efetuado via débito e retido indevidamente pela empresa.

DATA DE RETORNO: 27/10/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:



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

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, 15 de Outubro de 2026.

Consumidor(a): Francisco Emanuel da Silva
Francisco Emanuel da Silva