



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100057301

Eu, **FRANCISCO THIAGO DE CASTRO SILVA ALVES**, 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:

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:

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.

DATA DE RETORNO: 28/10/2025, às 10 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);



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

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, 17 de Outubro de 2025.

Consumidor(a): _____
FRANCISCO THIAGO DE CASTRO SILVA ALVES