

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00057-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO THIAGO DE CASTRO SILVA ALVES em face do fornecedor BANCO DO BRASIL, através da qual expõe que em 10 de outubro de 2025, realizou depósito no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) em caixa eletrônico nº 7800-70715, de propriedade do banco reclamado. Entretanto, ao término da operação, foi emitido recibo de registro de incidente de depósito, em substituição ao comprovante regular. Ao contatar o banco, foi informado por seu gerente de que a demanda seria solucionada pelos canais de atendimento online. O consumidor seguiu a orientação, registrando reclamação junto ao suporte, ocasião em que lhe foi fixado prazo de cinco dias úteis para resolução. Todavia, decorrido o prazo, o valor não foi creditado nem restituído, permanecendo sem solução até a presente data. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita esclarecimentos, bem como requer a devolução do valor depositado, ou que o referido valor seja devidamente creditado na conta de destino.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na oportunidade, esclareceu que, o valor mencionado foi devidamente creditado na conta do reclamante em 17/10/2025, por meio de lançamento identificado como no valor de R\$ 2.000,00 reais. O crédito foi realizado na conta-corrente nº 57307-8, agência 3302-2, conforme extrato bancário emitido em 21/10/2025. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 28 de outubro de 2025, conforme certidão constante às fls. 15 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 03 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor acerca do valor creditado em conta, bem como a ausência da parte reclamante na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 15, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 03 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú