

**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:** 25.02.0564.001.00021-3**Data/Hora de Abertura:** 06/02/2025 às 09:19:58**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** AMELIA FERRER DE MENEZES**CPF do Consumidor:** 192.583.133-72**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	25.02.0564.001.00021-301

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 parte consumidora que, ao tentar realizar um pagamento via "PIX" no aplicativo do Banco Bradesco, descobriu que haviam sido feitos quatro empréstimos em seu nome, sendo três do tipo pessoal e um consignado. O primeiro empréstimo foi no valor de **R\$ 460,00 (quatrocentos e sessenta reais)**, parcelado em 12 vezes de **R\$ 88,60 (oitenta e oito reais e sessenta centavos)**. O segundo empréstimo foi no valor de **R\$ 14.776,84 (quatorze mil, setecentos e setenta e seis reais e oitenta e quatro centavos)**, parcelado em 96 vezes de **R\$ 366,43 (trezentos e sessenta e seis reais e quarenta e três centavos)**. O terceiro empréstimo

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

foi no valor de **R\$ 11.233,98 (onze mil, duzentos e trinta e três reais e noventa e oito centavos)**, parcelado em 36 vezes de **R\$ 740,00 (setecentos e quarenta reais)**. O quarto e último empréstimo foi no valor de **R\$ 1.980,00 (mil, novecentos e oitenta reais)**, parcelado em 12 vezes de **R\$ 380,12 (trezentos e oitenta reais e doze centavos)**. Todos esses empréstimos foram realizados sem o consentimento da consumidora, e os descontos seriam feitos diretamente em sua folha de pagamento da aposentadoria. Além disso, a consumidora declara que teve mais de **R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)** retirados de sua poupança sem sua autorização. Diante dos fatos, dirigiu-se até uma delegacia próxima para registrar um Boletim de Ocorrência (Nº 114 - 785 / 2024). Posteriormente, retornou ao banco com o boletim de ocorrência e foi informada de que sua situação seria analisada, sendo necessário aguardar. No dia **15 de janeiro de 2025**, a reclamante solicitou a quitação dos empréstimos feitos em seu nome, através de uma carta de liquidação em conjunto com o banco, e foi assegurada de que os mesmos seriam quitados. Entretanto, foi informada de que nenhuma medida poderia ser tomada em relação ao valor retirado de sua poupança. Por esses motivos, compareceu à sede deste órgão a fim de buscar uma solução para seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto a consumidora, requer a devolução dos valores retirados de sua poupança

TRATATIVAS

06/02/2025 - Carta

Situação: Aberta