



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00063-3

Data/Hora de Abertura: 25/08/2026 às 13:26:44

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Francisca Francilene de Araújo

CPF do Consumidor: 245.908.513-34

Nome do Procurador: TEREZINHA HONORIO DE MEDEIROS

CPF do Procurador: 458.460.493-20

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	26.08.0564.001.00063-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

Relata a consumidora que é correntista do Banco Bradesco, agência nº 741, mantendo conta-corrente nº 0001495-8, localizada na Rua Pedro Pereira, em Fortaleza/CE.



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

Aduz que compareceu a uma unidade policial para comunicar ter sido vítima de fraude envolvendo sua conta-corrente. Informa que, em 06/07/2026, ao consultar sua movimentação bancária, constatou a existência de um empréstimo no valor de R\$ 18.453,09 (dezoito mil, quatrocentos e cinquenta e três reais e nove centavos), conforme registrado em seu extrato bancário.

Afirma que, segundo as informações constantes em seus registros, a referida operação teria sido realizada na agência do Banco Bradesco localizada na Avenida Gomes de Matos, nº 1.554, bairro Montese, Fortaleza/CE.

Declara que não reconhece a contratação do referido empréstimo, tampouco autorizou conscientemente a realização da operação financeira. Ressalta, ainda, que não possui intenção de se apropriar de eventual quantia creditada em sua conta, tendo procurado espontaneamente a instituição financeira e as autoridades competentes para comunicar os fatos, esclarecer a ocorrência e buscar a regularização da situação.

Informa, por fim, que, apesar das providências adotadas e dos contatos realizados com a instituição financeira, até a presente data não obteve retorno ou solução satisfatória para a demanda.

Diante da ausência de solução administrativa, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o imediato cancelamento/estorno da operação de crédito não reconhecida, no valor de R\$ 18.453,09 (dezoito mil, quatrocentos e cinquenta e três reais e nove centavos), com a consequente regularização de sua conta-corrente, bem como o cancelamento de eventuais parcelas, juros, encargos, tarifas e demais valores decorrentes do referido empréstimo, por não reconhecer ou ter autorizado a contratação.

TRATATIVAS

25/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta