



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: 25.08.0564.001.00029-3

Data/Hora de Abertura: 19/08/2025 às 09:25:23

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANGELA MARIA DE SOUZA DA PENHA

CPF do Consumidor: 234.010.283-91

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	25.08.0564.001.00029-301

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:

A consumidora relata que foi vítima de um golpe, no qual recebeu uma ligação de dois indivíduos que se passaram por atendentes da instituição bancária ora reclamada. Os golpistas informaram seus supostos nomes, números de matrícula e CPF, aparentando, assim, legitimidade em sua atuação.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Durante a ligação, os indivíduos alegaram que outras duas pessoas estariam tentando realizar saques indevidos em sua conta bancária, informando, inclusive, os nomes e CPFs dos supostos fraudadores. Para evitar tais movimentações, orientaram a consumidora a seguir um passo a passo, que incluía o download de um suposto aplicativo do banco.

Ao realizar o download e a instalação do referido aplicativo, o celular da consumidora teve a tela escurecida, impossibilitando qualquer ação, inclusive o encerramento da chamada. Momentos depois, ao conseguir retomar o controle do aparelho — já com a ligação encerrada —, a consumidora acessou o aplicativo oficial do banco e constatou que havia sido contratado, sem sua autorização, um empréstimo no valor de R\$ 14.217,38 (quatorze mil, duzentos e dezessete reais e trinta e oito centavos). Na sequência, foi realizada uma transação via PIX no valor de R\$ 16.300,00 (dezesesseis mil e trezentos reais), o que evidencia que além do valor do empréstimo, foi transferido também o montante que já se encontrava disponível em sua conta.

Diante da fraude, a consumidora imediatamente registrou um boletim de ocorrência e se dirigiu até uma agência da instituição financeira reclamada. No local, foi aberto um único protocolo para solicitação de estorno da transação via PIX, o qual foi posteriormente negado. A consumidora também solicitou a abertura de protocolo para contestação do empréstimo indevidamente contratado, porém foi informada de que não haveria providências a serem tomadas pelo banco em relação a tal contratação.

Diante da ausência de solução por parte da instituição bancária, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz para os problemas relatados.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. O estorno integral da transação via PIX no valor de R\$ 16.300,00 (dezesesseis mil e trezentos reais), com destaque para a devolução do valor que já se encontrava em sua conta bancária, equivalente a R\$ 1.433,58 (mil quatrocentos e trinta e três reais e cinquenta e oito centavos), bem como o valor de R\$ 649,04 (seiscentos e quarenta e nove reais e quatro centavos), correspondente ao uso indevido de limite de cheque especial;
2. O cancelamento do empréstimo no valor de R\$ 14.217,38 (quatorze mil, duzentos e dezessete reais e trinta e oito centavos), que foi contratado sem sua autorização.

TRATATIVAS

19/08/2025 - **Carta**

Situação: Aberta