

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**Número de Atendimento:** 2608056400100076301**Data de retorno do consumidor(a):** 10/09/2026**Horário:** 10:00h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Gilvan Rodrigues de Oliveira**CNPJ/CPF:** 164.008.363-49**Endereço:** Rua 111 - 24 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-410**Telefone:** (11) 96319-5363**E-mail:****Procurador(a): - CPF:****Telefone:****DADOS DO FORNECEDOR****Razão Social:** Banco Bradesco**Nome Fantasia:** Banco Bradesco**CPF/CNPJ:** 60.746.948/0001-12**Endereço de Correspondência:** Núcleo Cidade de Deus, s/n - s/n - Vila Yara - Osasco - SP - 06029-900**Telefone Institucional:** (11) 93217-9399**E-mail Institucional:** resposta.procon@bradesco.com.br**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que, na data de 10/08/2026, recebeu uma chamada de vídeo de um indivíduo que se identificou como Bruno, alegando ser representante do Cartão de Todos, o qual informou que o consumidor teria sido contemplado com um suposto prêmio no valor de R\$ 50.000,00. Sob o pretexto de viabilizar o recebimento da referida premiação, o indivíduo orientou o consumidor a realizar determinadas alterações nas configurações de seu aparelho celular, instruções estas que foram seguidas pelo consumidor.

Relata, ainda, que, após a realização das referidas alterações, o indivíduo, valendo-se do acesso ao aparelho celular do consumidor, teria realizado, sem sua autorização ou consentimento, a contratação de um empréstimo no valor de R\$ 8.000,00(oito mil reais), bem como efetuado um saque no montante de R\$ 1.600,00(mil e seiscentos reais), vinculado ao seu benefício previdenciário do INSS.

Diante da constatação das operações financeiras não reconhecidas, supostamente realizadas mediante fraude, o consumidor procurou a instituição financeira Banco Bradesco, sendo orientado a registrar Boletim de Ocorrência para formalizar a ocorrência e possibilitar a adoção das providências cabíveis. O fato encontra-se registrado no Boletim de Ocorrência nº 939-23244/2026, cuja natureza consta como estelionato.

Informa, ainda, que apresentou a documentação pertinente junto à instituição financeira, com o objetivo de contestar as operações financeiras que não reconhece, contudo, apesar da reclamação apresentada, não obteve solução para a demanda, permanecendo as operações objeto de contestação.

Pedido: Dessa forma, diante dos fatos narrados, requer a intermediação deste órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à apuração das operações financeiras contestadas e à verificação da regularidade das respectivas contratações, bem como ao cancelamento do empréstimo não reconhecido, ao estorno do valor de R\$ 1.600,00(mil e seiscentos reais) indevidamente sacado, e à adoção das providências necessárias para resguardar seus direitos e evitar eventuais prejuízos financeiros decorrentes das operações impugnadas. Requer, ainda, a alteração da modalidade de sua conta corrente para conta-salário, conforme sua solicitação.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 31 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:



Gilvan Rodrigues de Oliveira - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____