



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2508056400100029301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANGELA MARIA DE SOUZA DA PENHA - **CNPJ/CPF:** 234.010.283-91

Endereço: Rua 38 - 150 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-640

Telefone: (85) 99261-0285

E-mail: angelapenha63@gmail.com

Procurador(a): - CPNJ/CPF:

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco Bradesco S.A.

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **22/09/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/cnu-rnop-wzs>

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.

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 01 de Setembro de 2025 .



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 01/09/2025

Ass. do consumidor(a): _____

ANGELA MARIA DE SOUZA DA PENHA