

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR****Número de Atendimento:** 2502056400100021301

Eu, **AMELIA FERRER DE MENEZES**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

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 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

DATA DE RETORNO: 17/02/2025, às 09:00 horas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 06 de Fevereiro de 2025.

Consumidor(a): Amelia Ferrer de Menezes
AMELIA FERRER DE MENEZES