



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.06.0564.001.00026-301

Reclamante: ELISANGELA TAVARES DO NASCIMENTO, **CPF:** 901.252.823-20, **Endereço:** Rua Paulo Gomes Tavares - 620 A - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-080, **Telefone:** (85) 99680-8833.

Reclamado: Banco Bradesco S.A., **CNPJ:** 60.746.948/0001-12, **Endereço:** Núcleo Cidade de Deus, s/n - s/n - Vila Yara - Osasco - SP - 06029-900.

Aos 23 de julho de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, o sr. Leardo Filipe Costa de Oliveira, inscrito no CPF de nº 056.494.993-06, e-mail: 0704.adm@bradesco.com.br / leardo.oliveira@bradesco.com.br, este último com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, o sr. Leardo Filipe, informa que, Informamos que todas as medidas necessárias foram devidamente adotadas. Após análise, constatamos que o ocorrido se trata de um golpe de engenharia social, conhecido como "Falsa central de atendimento/gerente", no qual criminosos se passam por instituições legítimas para obter dados pessoais e bancários dos clientes. Verificamos que a transação contestada foi autorizada mediante o uso de credenciais válidas e de dispositivo de segurança regular, não sendo identificada qualquer falha em nossos sistemas. O banco adotou todos os procedimentos cabíveis para tentar recuperar o valor, porém sem sucesso. Diante disso, lamentamos informar que não será possível realizar o reembolso solicitado. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, entende o posicionamento do banco diante do ocorrido, no entanto agiu conforme a confiança que tinha com a gerente, que foi até a agência e lá tomou conhecimento que o prejuízo foi maior do que ela conseguia visualizar no aplicativo. Que diante dos fatos e dos esclarecimentos, recorrerá ao Poder Judiciário para que assim tenha sua demanda resolvida, já que os danos não foram apenas financeiros, mas a sua saúde mental ficou bastante abalada, pois os valores retirados não eram apenas seu, tinha economias de sua genitora.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não apresentou proposta de acordo em audiência.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto, defesa administrativa.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 23 de julho de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro
Tayná Moreira Ribeiro

Conciliadora Procon Maracanaú

Elisângela Tavares do Nascimento
ELISANGELA TAVARES DO NASCIMENTO (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

Leardo Filipe Costa de Oliveira (Preposto)
Banco Bradesco S.A. (Reclamada)

