



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: 2508056400100007301

Eu, **FRANCISCO GLERISTON VIANA DE OLIVEIRA**, 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:

O consumidor relata que, no dia 01 de julho de 2025, recebeu uma mensagem via SMS contendo uma oferta para resgate de pontos Nivel. Na referida mensagem, havia um link para o qual o reclamante foi direcionado para resgatar os pontos, quando clicou em resgatar, foi encaminhado a uma página supostamente do Banco Bradesco. Nessa página, o consumidor inseriu seus dados pessoais, incluindo a senha de sua conta bancária.

Em seguida, foi redirecionado para outra página, da qual não recorda o conteúdo, retornando posteriormente. Mais tarde, o reclamante recebeu uma ligação de um indivíduo que se identificou como gerente de segurança do Banco Bradesco, questionando-o sobre um acesso realizado a partir de outro celular e em outro estado. Durante a conversa, o suposto gerente orientou o consumidor a acessar o aplicativo do banco, realizar a instalação e desinstalação do sistema, procedimento este que resultou no bloqueio da conta.

No dia seguinte, por volta das 09 horas, o mesmo indivíduo entrou em contato novamente, recomendando que o reclamante procurasse uma agência bancária para bloquear a conta e não compartilhasse tais informações com terceiros. Somente neste momento o consumidor percebeu que havia sido vítima de um golpe.

Imediatamente, o consumidor entrou em contato com sua gerente de conta e se dirigiu à agência. A gerente constatou que havia sido realizado um empréstimo no valor de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais) em sua conta. Na agência, o consumidor protocolou um requerimento solicitando o estorno do valor indevidamente debitado, sendo informado que o pedido passaria por análise no prazo de vinte dias, tendo sua conta bloqueada para garantir a segurança.

No dia 31 de julho de 2025, o consumidor compareceu novamente à agência para obter uma resposta, onde foi atendido por outro gerente, que informou que a solicitação de estorno havia sido indeferida.

Pedido: Diante dos fatos apresentados, requer-se a revisão do indeferimento anterior e o devido estorno do valor mencionado, visto que o consumidor não costuma realizar



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

empréstimos e não percebeu qualquer medida de segurança por parte do banco em relação às transações realizadas em sua conta.

DATA DE RETORNO: 18/08/2025, às 10:00 horas

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, 05 de Agosto de 2025.

Consumidor(a): _____
FRANCISCO GLERISTON VIANA DE OLIVEIRA