



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2610056400100076301

Data de retorno do consumidor(a): 02/11/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Edmar Costa da Silva

CNPJ/CPF: 316.353.183-00

Endereço: Rua 6A - 69 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-080

Telefone: (85) 98620-0879

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 no dia 24/07/2026 recebeu uma ligação telefônica proveniente do número (12) 98314-3231, na qual um indivíduo se passou por gerente do Banco Bradesco S/A. O interlocutor informou falsamente que a conta do Reclamante teria sofrido um golpe e que forneceria auxílio para regularizar a situação via aplicativo WhatsApp, enviando o protocolo de atendimento nº 035.896.737/2026.

Ao seguir as instruções do suposto preposto da instituição financeira, o consumidor constatou a realização de diversas movimentações financeiras fraudulentas e não autorizadas em sua conta, direcionadas a um terceiro estranho à relação contratual (Alan Felício do Nascimento).

As transações indevidas somam o montante total de R\$ 18.998,85 (dezoito mil, novecentos e noventa e oito reais e oitenta e cinco centavos), assim discriminadas:

- Transferências Pix: R\$ 10.305,26 (dez mil, trezentos e cinco reais e vinte e seis centavos);



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

- Empréstimo Pessoal nº 570723674: R\$ 5.999,99 (cinco mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos);
- Empréstimo Pessoal nº 570724560: R\$ 300,00 (trezentos reais);
- Uso indevido do limite de Cheque Especial: R\$ 2.393,60 (dois mil, trezentos e noventa e três reais e sessenta centavos).

Os fatos foram formalizados junto à Polícia Civil do Estado do Ceará conforme Boletim de Ocorrência nº 114-372/2026. O consumidor relata que a ocorrência demonstra grave falha na segurança do sistema bancário, que permitiu movimentações discrepantes do perfil habitual do cliente, contratação de crédito sem validação de segurança idônea e ausência de bloqueio preventivo. Diante do manifesto prejuízo e da ausência de solução pela via administrativa, o consumidor recorre à intermediação deste Órgão.

Pedido:

Diante do exposto, o Reclamante requer a notificação do Banco Bradesco S/A para que:

1. Promova o cancelamento definitivo e anulação dos contratos de empréstimo pessoal nº 570723674 e nº 570724560, abstendo-se de efetuar qualquer cobrança de parcelas, juros ou encargos moratórios deles decorrentes e a cópia do contratos das operações realizadas;
2. Realize o estorno e a recomposição do saldo da conta bancária no valor total de R\$ 18.998,85 (dezoito mil, novecentos e noventa e oito reais e oitenta e cinco centavos), referente aos valores transferidos via Pix e ao limite de cheque especial indevidamente utilizado;
3. Efetue o estorno de eventuais tarifas, juros de mora ou encargos decorrentes do uso forçado do cheque especial e da utilização dos valores fraudulentos;
4. Se abstenha de inscrever o nome do Reclamante nos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa) ou de realizar cobranças referentes aos empréstimos e ao cheque especial vinculados à fraude relatada no B.O. nº 114-372/2026;

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



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

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, 21 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Edmar Costa da Silva

Edmar Costa da Silva - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____