



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00076-3

Data/Hora de Abertura: 21/10/2026 às 10:22:10

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Edmar Costa da Silva

CPF do Consumidor: 316.353.183-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	26.10.0564.001.00076-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária

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.



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

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);
- 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;



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

TRATATIVAS

21/10/2026 - **Carta**

Situação: Aberta