



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00007-3

Data/Hora de Abertura: 05/08/2025 às 10:17:19

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: FRANCISCO GLERISTON VIANA DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 012.171.343-10

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	25.08.0564.001.00007-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária

Relato:

O consumidor relata que, no dia 01 de julho de 2025, recebeu uma mensagem via SMS contendo uma oferta para resgate de pontos Livel. 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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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

TRATATIVAS

05/08/2025 - **Carta**

Situação: Aberta