



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00076-3

Data/Hora de Abertura: 31/08/2026 às 08:48:08

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: Gilvan Rodrigues de Oliveira

CPF do Consumidor: 164.008.363-49

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	26.08.0564.001.00076-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

Relata o consumidor que, na data de 10/08/2026, recebeu uma chamada de vídeo de um indivíduo que se identificou como Bruno, alegando ser representante do Cartão de Todos, o qual informou que o consumidor teria sido contemplado com um suposto prêmio no valor de R\$ 50.000,00. Sob o pretexto de viabilizar o recebimento da referida premiação, o indivíduo orientou o consumidor a realizar determinadas alterações nas configurações de seu aparelho celular, instruções estas que foram seguidas pelo consumidor.



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

Relata, ainda, que, após a realização das referidas alterações, o indivíduo, valendo-se do acesso ao aparelho celular do consumidor, teria realizado, sem sua autorização ou consentimento, a contratação de um empréstimo no valor de R\$ 8.000,00, bem como efetuado um saque no montante de R\$ 1.600,00, vinculado ao seu benefício previdenciário do INSS.

Diante da constatação das operações financeiras não reconhecidas, supostamente realizadas mediante fraude, o consumidor procurou a instituição financeira Banco Bradesco, sendo orientado a registrar Boletim de Ocorrência para formalizar a ocorrência e possibilitar a adoção das providências cabíveis. O fato encontra-se registrado no Boletim de Ocorrência nº 939-23244/2026, cuja natureza consta como estelionato.

Informa, ainda, que apresentou a documentação pertinente junto à instituição financeira, com o objetivo de contestar as operações financeiras que não reconhece, contudo, apesar da reclamação apresentada, não obteve solução para a demanda, permanecendo as operações objeto de contestação.

Pedido: Dessa forma, diante dos fatos narrados, requer a intermediação deste órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à apuração das operações financeiras contestadas e à verificação da regularidade das respectivas contratações, bem como ao cancelamento do empréstimo não reconhecido, ao estorno do valor de R\$ 1.600,00 indevidamente sacado, e à adoção das providências necessárias para resguardar seus direitos e evitar eventuais prejuízos financeiros decorrentes das operações impugnadas. Requer, ainda, a alteração da modalidade de sua conta corrente para conta-salário, conforme sua solicitação.

TRATATIVAS

31/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta