



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2501056400100022301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco Bradescard S.A.

Nome Fantasia: Banco Bradescard S.A

CPF/CNPJ: 04.184.779/0001-01

Endereço de Correspondência: Núcleo Cidade de Deus, s/n - ANDAR 4 PREDIO PRATA S/N - Vila Yara - Osasco - SP - 06029-900

Telefone Institucional: (11) 93217-9399

E-mail Institucional: resposta.procon@bradesco.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **29/01/2025 às 09:45** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA AUXILIADORA SINÉSIO DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 202.778.733-04

Endereço: Rua 21 - 120 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-460

Telefone: (85) 99815-3758

Procurador(a): MARIA ALICE PEREIRA LOPES - **CPF:** 064.695.163-78

Telefone: (85) 99815-3758

E-mail: alexssilva88@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

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

A parte consumidora relata que utiliza um cartão Bradescard - Gbarbosa Visa Classic e que sua fatura do mês 11, com vencimento em 09/12/2024, no valor de R\$ 814,26 (oitocentos e quatorze reais e vinte e seis centavos), foi paga integralmente no dia 03/12/2024 através da conta corrente do mesmo banco (bradesco), utilizando o código de barras presente na fatura. Após cinco dias do pagamento, a consumidora estranhou o fato de o limite do cartão não ter sido liberado. No dia 16/12/2024, ao tentar realizar uma compra, a transação foi negada, o que lhe causou constrangimento. Em seguida, tentou realizar outra compra em outro estabelecimento, mas novamente a transação foi recusada. A consumidora informou que tentou diversas vezes entrar em contato com o banco por telefone, mas as chamadas não eram atendidas. Quando finalmente conseguiu atendimento, foi informada de que o sistema registrava o pagamento e que estava tudo correto. No entanto, no aplicativo do cartão ainda constava a cobrança da fatura como pendente, e o limite permanecia bloqueado. Na fatura do mês 12/2024, com vencimento em 09/01/2025, o valor total foi de R\$ 1.676,99 (mil seiscentos e setenta e seis reais e noventa e nove centavos). Ao analisar a fatura, a consumidora percebeu que o valor referente à fatura já paga do mês anterior estava incluso novamente, então entrou em contato novamente através de ligação e foi informada que esta sim duplicado e que a consumidora deveria pagar o valor de R\$ 863,00 (oitocentos e sessenta e três reais) e que posteriormente entrasse em contato com o atendimento para questionar sobre o limite não ter retornado, e tirar demais dúvidas. E ao entrar em contato com o atendimento informaram que estava tudo okay, e que a consumidora tinha excedido o limite. No dia 17/12/2024 a consumidora foi até o banco do bradesco, o gerente tentou entrar em contato com o número 40047332, porém foi dado a mesma informação, de que ela excedeu o limite, totalizando R\$ 2.044,00 (dois mil e quarenta e quatro reais) sendo que o limite da consumidora é somente R\$ 2.020,00 (dois mil e vinte reais) e no aplicativo informa que ainda tem R\$ 9,00 (nove reais) de limite disponível, as contas não batem. Até a presente data, o aplicativo continua indicando que a fatura está vencida e o limite do cartão ainda não foi liberado. A consumidora informa que não realizou o pagamento da fatura de dezembro devido à duplicidade da cobrança já quitada. Por esse motivo, compareceu à sede deste órgão para buscar uma solução pacífica e eficaz para o problema.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que retirem o valor duplicado e que liberem seu limite.

Maracanaú/CE, 09 de Janeiro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____