



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2502056400100021301

Reclamante/Consumidor(a): AMÉLIA FÉRRER DE MENEZES, **CNPJ/CPF:** 192.583.133-72, **Endereço:** Rua 15 - 31 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-330, **Telefone:** (85) 99656-4903, **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Banco Bradesco S.A., **CPF/CNPJ:** 60.746.948/0001-12, **Endereço:** Núcleo Cidade de Deus, s/n - s/n - Vila Yara - Osasco - SP - 06029-900.

Ao(s) 12 de Março de 2025 às 10h30, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) **conciliador(a) NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). AMÉLIA FERRER DE MENEZES, inscrito no CPF sob nº 192.583.133-72 e o(s) Fornecedor(es) Banco Bradesco S.A., inscrito no CNPJ sob nº 60.746.948/0001-12, representado pelo(a) Sr(a). RICARDO DA SILVA FILHO, inscrito no CPF sob nº 620.764.383-60.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Banco Bradesco S.A., o(a) Sr(a). RICARDO DA SILVA FILHO, este informa que os empréstimos foram feitos via aplicativo e foi enviado para a segurança corporativa do banco e que a validação foi feita no próprio cartão da cliente, porém, como a consumidora é cliente há muito tempo do banco, o Bradesco fez a quitação dos contratos, liquidando apenas os empréstimos. Em relação ao pix que a autora afirma ter sido retirado de sua conta o Bradesco forma que foi feito dentro do próprio aplicativo, não sendo possível o estorno.

Informa que a conta recebedora do valor de R\$9.990,00, R\$9.000 e R\$6.900 em nome de Alex Arley Vasconcelos Guedes, chave pix: (85) 996062848, Banco Will

Conta recebedora do pix no valor de R\$10.000, R\$9.500, R\$3.950,00 em nome de Hayssa Layla Campos Figueiredo, cuja chave pix (85) 994033916, Banco Will

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). AMÉLIA FÉRRER DE MENEZES, esta informa que não está de acordo com as alegações apresentadas pelo preposto, uma vez que o pix no valor de R\$4.302,00 retirado de sua conta não foi estornado pelo banco, sendo que a mesma não reconhece, bem como não efetuou o envio do pix, que esta transação foi feita sem a sua anuência e solicita de imediato o estorno do valor de R\$4.302,00. Diante da falta de acordo a mesma judicializará a presente reclamação.

Amélia

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

ND



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto e defesa administrativa

Dito isto, e **RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo** entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumpra destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, pelo efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 12 de Março de 2025 .

Natasha Rosane Dias Campos
NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS (Conciliador(a))

Amelia Ferrer de Menezes
AMELIA FERRER DE MENEZES (Consumidor(a))

Ricardo da Silva Filho
RICARDO DA SILVA FILHO (Preposto(a))

Banco Bradesco S.A. (Fornecedor)