



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: 2606056400100026301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco Bradesco S.A.

Nome Fantasia: Banco Bradesco

CPF/CNPJ: 60.746.948/0001-12

Endereço de Correspondência: Núcleo Cidade de Deus, s/n - 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 **23/07/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, 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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/dkv-jkwk-qop>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ELISANGELA TAVARES DO NASCIMENTO - **CNPJ/CPF:** 901.252.823-20
Endereço: Rua Paulo Gomes Tavares - 620 A - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-080
Telefone: (85) 99680-8833

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que, em 09/06/2026, recebeu uma ligação telefônica de uma mulher que se identificou como gerente de sua instituição financeira. Segundo informa, a interlocutora alegou que a consumidora teria sido vítima de uma fraude bancária e que, para reverter as supostas operações indevidas, seria necessário realizar determinados procedimentos e fornecer acesso a algumas informações.

Aduz que a referida pessoa demonstrava conhecimento de dados pessoais e utilizava forma de tratamento semelhante à adotada por sua gerente de relacionamento, circunstâncias que lhe conferiram aparente legitimidade e credibilidade. Em razão disso, a consumidora passou a seguir as orientações repassadas durante a ligação, a qual perdurou por aproximadamente 06 (seis) horas.

Afirma que, no decorrer da conversa, foi contratado um empréstimo em seu nome no valor de R\$ 7.900,00 (sete mil e novecentos reais), cuja contratação implicaria o pagamento de montante significativamente superior em razão da incidência de juros e demais encargos financeiros. Relata, ainda, que foram realizadas outras movimentações financeiras, incluindo transferências via PIX para terceiros, cujos destinatários e finalidades desconhece.

Informa que, em determinado momento, a suposta gerente comunicou que encerraria o contato e que retornaria a ligação no dia seguinte. Após refletir sobre os fatos ocorridos e verificar as movimentações realizadas em sua conta, a consumidora concluiu que havia sido vítima de golpe praticado por terceiros.

Diante disso, dirigiu-se à instituição financeira reclamada em busca de esclarecimentos acerca das operações efetuadas, bem como para solicitar acesso ao contrato do empréstimo realizado e aos demais documentos relacionados às transações efetivadas. Aduz que, durante o atendimento, foi orientada por sua gerente a contratar novo empréstimo para quitar os valores decorrentes das operações fraudulentas, incluindo débitos relacionados ao empréstimo anteriormente contratado e à utilização do limite de cheque especial.

Relata, ainda, que, diante da situação e visando evitar a constituição de dívida junto à instituição financeira, precisou recorrer ao auxílio de familiares, dos quais obteve a quantia de R\$ 12.422,28 (doze mil quatrocentos e vinte e dois reais e vinte e oito centavos) para realizar os pagamentos exigidos, suportando considerável prejuízo financeiro decorrente dos fatos narrados.



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

Por fim, afirma que não conseguiu obter junto à instituição financeira cópia do contrato de empréstimo supostamente firmado nem acesso às informações detalhadas das operações realizadas. Diante da ausência de esclarecimentos e de solução satisfatória para a demanda, buscou a intervenção deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de cópia integral do contrato de empréstimo realizado em seu nome, bem como dos registros, comprovantes e demais documentos referentes a todas as transações efetuadas durante o período dos fatos narrados, incluindo as transferências via PIX, além dos esclarecimentos necessários acerca da regularidade, autenticidade, forma de contratação e eventual mecanismo de validação utilizado para a concretização das referidas operações.

Maracanaú/CE, 23 de Junho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____