



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 NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2508056400100007301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO GLERISTON VIANA DE OLIVEIRA - **CNPJ/CPF:** 012.171.343-10

Endereço: Rodovia Doutor Mendel Steinbruch - 7443 - Cidade Nova - Maracanaú - CE - 61930-000

Telefone: (85) 98809-3875

E-mail: gleriston1@hotmail.com

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **08/09/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: PROCESSO: <https://meet.google.com/kke-uibm-qfv>

Relato:

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

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 19 de Agosto de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 19/08/2025

Ass. do consumidor(a): _____



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

FRANCISCO GLERISTON VIANA DE OLIVEIRA