



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2503056400100003301

Eu, **FRANCISCA PINHEIRO SOBRINHO FERREIRA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que dia 22/01/2025 ao tentar acessar seu aplicativo do banco Bradesco para visualizar sua conta, foi identificado um bloqueio onde solicitava sua presença na agência. Ao chegar no banco e ser atendida foi surpreendida com empréstimos e transferências PIX de sua conta que não foram realizadas por ela nem com seu consentimento. As operações foram as seguintes: Empréstimo pessoal 0222514 no valor de R\$ 1.136,84 (MIL CENTO E TRINTA E SEIS REAIS E OITENTA E QUATRO CENTAVOS), empréstimo pessoal 0223250 no valor de R\$ 4.279,00 (QUATRO MIL DUZENTOS E SETENTA E NOVE REAIS), empréstimo pessoal 0246260 no valor de R\$ 2.120,00 (DOIS MIL CENTO E VINTE REAIS), LIB EMPREST/FINC 0223469 no valor de R\$ 15.000,00 (QUINZE MIL REAIS), transferência Pix 1745358 no valor de R\$ 4.000,00 (QUATRO MIL REAIS) para GABRIEL HENRIQUE PRAD em 22/01/2025, transferência Pix 1756248 no valor de R\$ 4.900,00 (QUATRO MIL E NOVECIENTOS REAIS) para STEFANY JOANA SANTOS em 22/01/2025, PIX QR CODE DIN 1735284 valor de R\$ 2,00 em 22/01/2025 e por fim, Facebook Serviços Onl no valor de R\$ 14.512,77 (QUATORZE MIL QUINHENTOS E DOZE REAIS E SETENTA E SETE CENTAVOS) em 22/01/2025. Vendo esses valores, a consumidora fez um boletim de ocorrência e ainda tentou questionar com o banco essas transações realizadas que juntas totalizam valor de R\$ 45.950,61 (QUARENTA E CINCO MIL NOVECIENTOS E CINQUENTA REAIS E SESSENTA E UM CENTAVOS), entretanto o banco não reclamado Liquidou parte da dívida, sendo o total R\$ 9.441,07 (NOVE MIL QUATROCENTOS E QUARENTA E UM REAIS E SETE CENTAVOS), tais valores dizem respeito aos 3 empréstimos. Entretanto nada fez em relação ao valor de R\$15.000,00 (QUINZE MIL REAIS) e os valores Pix. Diante do exposto a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para uma tratativa eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a liquidação da dívida dos R\$15.000,00 (Quinze mil reais) e das transferências Pix.

DATA DE RETORNO: 21/03/2025, às 9 horas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 10 de Março de 2025.

Consumidor(a): Francisca Pinheiro Sobrinho Ferreira
FRANCISCA PINHEIRO SOBRINHO FERREIRA