

**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 - CARTA ELETRÔNICA****Número de Atendimento:** 2502056400100021301**Data de retorno do consumidor(a):** 16/02/2025**Horário:** 09:00h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** AMELIA FERRER DE MENEZES**CNPJ/CPF:** 192.583.133-72**Endereço:** Rua 15 - 31 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-330**Telefone:** (85) 99656-4903**DADOS DO FORNECEDOR****Razão Social:** Banco Bradesco**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) 3792-0257**E-mail Institucional:** ouvidoria.bra@bradesco.com.br**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a parte consumidora que, ao tentar realizar um pagamento via "PIX" no aplicativo do Banco Bradesco, descobriu que haviam sido feitos quatro empréstimos em seu nome, sendo três do tipo pessoal e um consignado. O primeiro empréstimo foi no valor de **R\$ 460,00 (quatrocentos e sessenta reais)**, parcelado em 12 vezes de **R\$ 88,60 (oitenta e oito reais e sessenta centavos)**. O segundo empréstimo foi no valor de **R\$ 14.776,84 (quatorze mil, setecentos e setenta e seis reais e oitenta e quatro centavos)**, parcelado em 96 vezes de **R\$ 366,43 (trezentos e sessenta e seis reais e quarenta e três centavos)**. O terceiro empréstimo foi no valor de **R\$ 11.233,98 (onze mil, duzentos e trinta e três reais e noventa e oito centavos)**, parcelado em 36 vezes de **R\$ 740,00 (setecentos e quarenta reais)**. O quarto e último empréstimo foi no valor de **R\$ 1.980,00 (mil, novecentos e oitenta reais)**, parcelado em 12 vezes de **R\$ 380,12 (trezentos e oitenta reais e doze centavos)**. Todos esses empréstimos foram realizados sem o consentimento da consumidora, e os descontos seriam feitos diretamente em sua folha de pagamento da aposentadoria. Além disso, a consumidora declara que teve **R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)** retirados de sua poupança sem sua autorização. Diante dos fatos, dirigiu-se até uma delegacia próxima para registrar um Boletim de Ocorrência (Nº 114 - 785 / 2024). Posteriormente, retornou ao banco com o boletim de ocorrência e foi informada de que

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

sua situação seria analisada, sendo necessário aguardar. No dia **15 de janeiro de 2025**, a reclamante solicitou a quitação dos empréstimos feitos em seu nome, através de uma carta de liquidação em conjunto com o banco, e foi assegurada de que os mesmos seriam quitados. Entretanto, foi informada de que nenhuma medida poderia ser tomada em relação ao valor retirado de sua poupança. Por esses motivos, compareceu à sede deste órgão a fim de buscar uma solução para seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto a consumidora, requer a devolução dos valores retirados de sua poupança

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 06 de Fevereiro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Ciente e de acordo:

AMELIA FERRER DE MENEZES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____