



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 IMPRESSA

Número de Atendimento: 2501056400100039301

Data de retorno do consumidor: 26/01/2025

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SANDRA MARIA PEIXOTO ALMEIDA - CNPJ/CPF: 056.787.223-87

Endereço: Rua 13 - 3 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-250

Telefone: (85) 98844-5464

E-mail: SANDRAMPEIXOTO1@GMAIL.COM

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:

A parte consumidora relata que, no dia 14/01/2025, recebeu uma mensagem via WhatsApp do número de telefone (85) 9 8879-1166, que se passava por sua filha, utilizando a foto de perfil e outros dados pessoais dela. Na mensagem, foi solicitado o pagamento de um boleto no valor de R\$ 1.888,00 (mil oitocentos e oitenta e oito reais). A reclamante efetuou o pagamento, mas, ao entrar em contato com sua filha para confirmar a solicitação, percebeu que o número de telefone utilizado não era o mesmo de sua filha. Cerca de 20 minutos após o golpe, a reclamante entrou em contato com o banco Bradesco por meio de ligação via aplicativo para reportar o ocorrido e solicitar o cancelamento do pagamento. Contudo, não obteve retorno. Em seguida, dirigiu-se à agência onde mantém sua conta corrente (número 0628-9) e conversou com o gerente, que informou que o pagamento havia sido localizado e que os dados do caso já haviam sido encaminhados ao departamento de segurança do banco. O gerente também mencionou que uma resposta seria fornecida em até 24 horas. Após esse atendimento, a reclamante dirigiu-se à delegacia mais próxima e registrou um Boletim de Ocorrência (nº 931-9133/2025). A consumidora informa que conseguiu salvar algumas capturas de tela das conversas com os estelionatários, mas grande parte das mensagens foi apagada pelos criminosos. Após o período de 24 horas, a reclamante tentou novamente entrar em contato com o banco por ligação via aplicativo, mas não



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

obteve retorno. No dia 16 de janeiro, ao entrar em contato novamente, foi informada que o caso ainda estava aguardando análise do departamento de segurança, sem previsão para uma resposta. Diante desses fatos, a reclamante compareceu à sede deste órgão para buscar uma solução pacífica e eficaz para o problema.

Pedido: Diante exposto e por conta de ter tomado as devidas providências em questão de minutos, a consumidora solicita um esclarecimento referente ao ocorrido.

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 30 (trinta) dias corridos a contar da data de abertura da reclamação, para que seja apresentada resposta impressa, 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 escrita 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.

Ressalta-se que a resposta deverá ser encaminhada para o endereço do Procon Municipal de Maracanaú, situado Rua 04, n.º 370, Jereissati I – Maracanaú/CE – CEP 61.900-350. O documento deverá mencionar, obrigatoriamente, o número do atendimento, bem como o nome e o CPF do(a) consumidor(a). Caso esses dados não sejam citados, a resposta não será juntada à reclamação e, portanto, será desconsiderada.

Maracanaú/CE, 16 de Janeiro de 2025

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

LUCAS RODRIGUES FREIRE
LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Ciente e de acordo:

Sandra Maria Peixoto Almeida
SANDRA MARIA PEIXOTO ALMEIDA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____