



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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: 2508056400100007301

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) 3792-0257

E-mail Institucional: ouvidoria.bra@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 **08/09/2025 às 09:45** 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 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.

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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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

Telefone: (85) 98809-3875

E-mail: gleriston1@hotmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

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

Maracanaú/CE, 19 de Agosto de 2025 .



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____