



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00022-3

Data/Hora de Abertura: 14/08/2025 às 09:34:34

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA DE FÁTIMA FERREIRA MAGALHÃES

CPF do Consumidor: 370.614.703-30

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	25.08.0564.001.00022-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Clonagem, fraude, furto e roubo

Relato:

A consumidora relata que, em agosto de 2024, contratou um empréstimo no valor de R\$ 75.500,00 (setenta e cinco mil e quinhentos reais). Deste montante, realizou uma retirada de R\$ 15.500,00 (quinze mil e quinhentos reais) para o pagamento de algumas pendências, restando o valor de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Alguns meses depois, efetuou novo saque no valor de R\$ 38.000,00 (trinta e oito mil reais), utilizado como entrada na aquisição de um veículo, permanecendo um saldo de R\$ 22.000,00 (vinte e dois mil reais).

Logo após a transferência referente à entrada do automóvel, a consumidora dirigiu-se a um supermercado para realizar compras, ocasião em que foi surpreendida com a informação de que seu cartão estava bloqueado. Diante da situação, procurou uma agência da instituição financeira reclamada, onde foi atendida por sua gerente, que solicitou a emissão de um novo cartão.

Contudo, no início de agosto de 2025, ao tentar realizar um saque, foi novamente surpreendida ao ser informada de que não havia saldo disponível em sua conta. Ao questionar a gerente sobre o ocorrido, foi informada de que diversos saques haviam sido realizados desde maio de 2025.

A consumidora afirma desconhecer tais movimentações, motivo pelo qual registrou um boletim de ocorrência e procurou este órgão com a finalidade de buscar uma solução para o problema. Ressalta, ainda, que estima ter sido lesada em aproximadamente R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Pedido:

Diante dos fatos, a consumidora requer:

1. Esclarecimentos sobre os saques supostamente realizados a partir de maio de 2025;
2. A devolução integral dos valores debitados de forma indevida.

TRATATIVAS

14/08/2025 - **Carta**

Situação: Aberta