

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2610056400100076301

Eu, **Edmar Costa da Silva**, 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 o consumidor, que no dia 24/07/2026 recebeu uma ligação telefônica proveniente do número (12) 98314-3231, na qual um indivíduo se passou por gerente do Banco Bradesco S/A. O interlocutor informou falsamente que a conta do Reclamante teria sofrido um golpe e que forneceria auxílio para regularizar a situação via aplicativo WhatsApp, enviando o protocolo de atendimento nº 035.896.737/2026.

Ao seguir as instruções do suposto preposto da instituição financeira, o consumidor constatou a realização de diversas movimentações financeiras fraudulentas e não autorizadas em sua conta, direcionadas a um terceiro estranho à relação contratual (Alan Felício do Nascimento).

As transações indevidas somam o montante total de R\$ 18.998,85 (dezoito mil, novecentos e noventa e oito reais e oitenta e cinco centavos), assim discriminadas:

- Transferências Pix: R\$ 10.305,26 (dez mil, trezentos e cinco reais e vinte e seis centavos);
- Empréstimo Pessoal nº 570723674: R\$ 5.999,99 (cinco mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos);
- Empréstimo Pessoal nº 570724560: R\$ 300,00 (trezentos reais);
- Uso indevido do limite de Cheque Especial: R\$ 2.393,60 (dois mil, trezentos e noventa e três reais e sessenta centavos).

Os fatos foram formalizados junto à Polícia Civil do Estado do Ceará conforme Boletim de Ocorrência nº 114-372/2026. O consumidor relata que a ocorrência demonstra grave falha na segurança do sistema bancário, que permitiu movimentações discrepantes do perfil habitual do cliente, contratação de crédito sem validação de segurança idônea e ausência de bloqueio preventivo. Diante do manifesto prejuízo e da ausência de solução pela via administrativa, o consumidor recorre à intermediação deste Órgão.

Pedido:

Diante do exposto, o Reclamante requer a notificação do Banco Bradesco S/A para que:

1. Promova o cancelamento definitivo e anulação dos contratos de empréstimo pessoal nº 570723674 e nº 570724560, abstendo-se de efetuar qualquer cobrança de parcelas, juros ou encargos moratórios deles decorrentes e a cópia do contratos das operações realizadas;

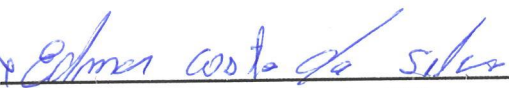
2. Realize o estorno e a recomposição do saldo da conta bancária no valor total de R\$ 18.998,85 (dezoito mil, novecentos e noventa e oito reais e oitenta e cinco centavos), referente aos valores transferidos via Pix e ao limite de cheque especial indevidamente utilizado;
3. Efetue o estorno de eventuais tarifas, juros de mora ou encargos decorrentes do uso forçado do cheque especial e da utilização dos valores fraudulentos;
4. Se abstenha de inscrever o nome do Reclamante nos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa) ou de realizar cobranças referentes aos empréstimos e ao cheque especial vinculados à fraude relatada no B.O. nº 114-372/2026;

DATA DE RETORNO: 03/11/2026, às 10:00 horas

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, 21 de Outubro de 2026.

Consumidor(a): 
Edmar Costa da Silva