



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: 2508056400100029301

Data de retorno do consumidor(a): 19/08/2025

Horário: 8h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANGELA MARIA DE SOUZA DA PENHA

CNPJ/CPF: 234.010.283-91

Endereço: Rua 38 - 150 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-640

Telefone: (85) 99261-0285

E-mail: angelapenha63@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 consumidora relata que foi vítima de um golpe, no qual recebeu uma ligação de dois indivíduos que se passaram por atendentes da instituição bancária ora reclamada. Os golpistas informaram seus supostos nomes, números de matrícula e CPF, aparentando, assim, legitimidade em sua atuação.

Durante a ligação, os indivíduos alegaram que outras duas pessoas estariam tentando realizar saques indevidos em sua conta bancária, informando, inclusive, os nomes e CPFs dos supostos fraudadores. Para evitar tais movimentações, orientaram a consumidora a seguir um passo a passo, que incluía o download de um suposto aplicativo do banco.

Ao realizar o download e a instalação do referido aplicativo, o celular da consumidora teve a tela escurecida, impossibilitando qualquer ação, inclusive o encerramento da chamada. Momentos depois, ao conseguir retomar o controle do aparelho — já com a ligação encerrada —, a consumidora acessou o aplicativo oficial do banco e constatou que havia sido contratado, sem

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

sua autorização, um empréstimo no valor de R\$ 14.217,38 (quatorze mil, duzentos e dezessete reais e trinta e oito centavos). Na sequência, foi realizada uma transação via PIX no valor de R\$ 16.300,00 (dezesesseis mil e trezentos reais), o que evidencia que além do valor do empréstimo, foi transferido também o montante que já se encontrava disponível em sua conta.

Diante da fraude, a consumidora imediatamente registrou um boletim de ocorrência e se dirigiu até uma agência da instituição financeira reclamada. No local, foi aberto um único protocolo para solicitação de estorno da transação via PIX, o qual foi posteriormente negado. A consumidora também solicitou a abertura de protocolo para contestação do empréstimo indevidamente contratado, porém foi informada de que não haveria providências a serem tomadas pelo banco em relação a tal contratação.

Diante da ausência de solução por parte da instituição bancária, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz para os problemas relatados.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. O estorno integral da transação via PIX no valor de R\$ 16.300,00 (dezesesseis mil e trezentos reais), com destaque para a devolução do valor que já se encontrava em sua conta bancária, equivalente a R\$ 1.433,58 (mil quatrocentos e trinta e três reais e cinquenta e oito centavos), bem como o valor de R\$ 649,04 (seiscentos e quarenta e nove reais e quatro centavos), correspondente ao uso indevido de limite de cheque especial;
2. O cancelamento do empréstimo no valor de R\$ 14.217,38 (quatorze mil, duzentos e dezessete reais e trinta e oito centavos), que foi contratado sem sua autorização.

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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Maracanaú/CE, 19 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ANGELA MARIA DE SOUZA DA PENHA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____