



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100026301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ELISANGELA TAVARES DO NASCIMENTO - **CNPJ/CPF:** 901.252.823-20
Endereço: Rua Paulo Gomes Tavares - 620 A - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-080
Telefone: (85) 99680-8833

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **23/07/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/dkv-jkwk-qop>

Relato:

Relata a consumidora que, em 09/06/2026, recebeu uma ligação telefônica de uma mulher que se identificou como gerente de sua instituição financeira. Segundo informa, a interlocutora alegou que a consumidora teria sido vítima de uma fraude bancária e que, para reverter as supostas operações indevidas, seria necessário realizar determinados procedimentos e fornecer acesso a algumas informações.

Aduz que a referida pessoa demonstrava conhecimento de dados pessoais e utilizava forma de tratamento semelhante à adotada por sua gerente de relacionamento, circunstâncias que lhe conferiram aparente legitimidade e credibilidade. Em razão disso, a consumidora passou a seguir



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

as orientações repassadas durante a ligação, a qual perdurou por aproximadamente 06 (seis) horas.

Afirma que, no decorrer da conversa, foi contratado um empréstimo em seu nome no valor de R\$ 7.900,00 (sete mil e novecentos reais), cuja contratação implicaria o pagamento de montante significativamente superior em razão da incidência de juros e demais encargos financeiros. Relata, ainda, que foram realizadas outras movimentações financeiras, incluindo transferências via PIX para terceiros, cujos destinatários e finalidades desconhece.

Informa que, em determinado momento, a suposta gerente comunicou que encerraria o contato e que retornaria a ligação no dia seguinte. Após refletir sobre os fatos ocorridos e verificar as movimentações realizadas em sua conta, a consumidora concluiu que havia sido vítima de golpe praticado por terceiros.

Diante disso, dirigiu-se à instituição financeira reclamada em busca de esclarecimentos acerca das operações efetuadas, bem como para solicitar acesso ao contrato do empréstimo realizado e aos demais documentos relacionados às transações efetivadas. Aduz que, durante o atendimento, foi orientada por sua gerente a contratar novo empréstimo para quitar os valores decorrentes das operações fraudulentas, incluindo débitos relacionados ao empréstimo anteriormente contratado e à utilização do limite de cheque especial.

Relata, ainda, que, diante da situação e visando evitar a constituição de dívida junto à instituição financeira, precisou recorrer ao auxílio de familiares, dos quais obteve a quantia de R\$ 12.422,28 (doze mil quatrocentos e vinte e dois reais e vinte e oito centavos) para realizar os pagamentos exigidos, suportando considerável prejuízo financeiro decorrente dos fatos narrados.

Por fim, afirma que não conseguiu obter junto à instituição financeira cópia do contrato de empréstimo supostamente firmado nem acesso às informações detalhadas das operações realizadas. Diante da ausência de esclarecimentos e de solução satisfatória para a demanda, buscou a intervenção deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de cópia integral do contrato de empréstimo realizado em seu nome, bem como dos registros, comprovantes e demais documentos referentes a todas as transações efetuadas durante o período dos fatos narrados, incluindo as transferências via PIX, além dos esclarecimentos necessários acerca da regularidade, autenticidade, forma de contratação e eventual mecanismo de validação utilizado para a concretização das referidas operações.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 23 de Junho de 2026 .



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

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 23/06/2026

Ass. do consumidor(a): *Elisângela T. Nascimento*

ELISANGELA TAVARES DO NASCIMENTO