



**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:** 2508056400100048302,2508056400100048301

Ao representante legal de:

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

**Razão Social:**

Banco Bradesco S.A.

NU PAGAMENTOS S.A.

**Nome Fantasia:**

Banco Bradesco

Nubank

**CPF/CNPJ:**

60.746.948/0001-12

18.236.120/0001-58

**Endereço de Correspondência:**

Núcleo Cidade de Deus, s/n - s/n - Vila Yara - Osasco - SP - 06029-900

Rua Capote Valente - nº 39 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05409-000

**Telefone Institucional:**

(11) 3792-0257

(11) 3841-4515

**E-mail Institucional:**

ouvidoria.bra@bradesco.com.br

ouvidoria@nubank.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



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

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 **22/09/2025 às 10:30** 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/ksd-qney-fac>

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** LUZIELDA DE SOUSA RODRIGUES - **CNPJ/CPF:** 549.230.773-87

**Endereço:** Lateral Sul - 826 - Santo Sátiro - Maracanaú - CE - 61919-005

**Telefone:** (85) 99837-3858

**E-mail:** douglassantanazx@gmail.com

**Procurador(a):** FRANCISCO DOUGLAS MORENO SANTANA - **CPF:** 070.368.063-38

**Telefone:** (85) 99446-2314

**E-mail:**

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**Relato:**

Relata a consumidora que, no dia 21/08/2025, no início da tarde, recebeu uma mensagem via aplicativo WhatsApp de pessoa que se passou por sua filha, informando que teria quebrado o celular e solicitando um aparelho emprestado. Durante a conversa, a suposta filha pediu a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para pagamento de uma conta urgente.

A consumidora respondeu que não dispunha do valor integral, mas que buscaria auxílio com o genro. Na sequência, a pessoa que se passava por sua filha enviou uma chave PIX, para a qual foi transferida a quantia de R\$ 1.934,00 (mil, novecentos e trinta e quatro reais). Logo após a realização da transferência, a referida pessoa bloqueou a consumidora no aplicativo.



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

Somente então a consumidora percebeu tratar-se de um golpe, entrando em contato por ligação com sua filha, que confirmou não ter feito o pedido. Imediatamente, a consumidora acionou o banco de origem (Nubank), sendo informada de que o caso passaria por análise, com prazo médio de 03 (três) horas para retorno. A consumidora, entretanto, contesta que tal prazo seria suficiente para que os golpistas retirassem o valor da conta.

Também procurou o banco de destino (Bradesco), onde recebeu a informação de que a conta utilizada para o recebimento da transferência encontrava-se bloqueada, com retenção de R\$ 900,00 (novecentos reais).

Posteriormente, o Nubank retornou à consumidora informando que restava apenas o saldo de R\$ 0,86 (oitenta e seis centavos).

Diante dos fatos narrados, a consumidora buscou o Procon para intermediação, requerendo providências na tentativa de solução do caso.

**Pedido: Requer o estorno do valor de R\$ 1.934,00 (mil, novecentos e trinta e quatro reais), haja vista ter sido vítima de fraude.**

Maracanaú/CE, 02 de Setembro de 2025 .

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura):\_\_\_\_\_

Nome do funcionário/responsável (legível):\_\_\_\_\_