



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: 2508056400100007301

Data de retorno do consumidor(a): 15/08/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO GLERISTON VIANA DE OLIVEIRA

CNPJ/CPF: 012.171.343-10

Endereço: Rodovia Doutor Mendel Steinbruch - 7443 - Cidade Nova - Maracanaú - CE - 61930-000

Telefone: (85) 98809-3875

E-mail: gleriston1@hotmail.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:

O consumidor relata que, no dia 01 de julho de 2025, recebeu uma mensagem via SMS contendo uma oferta para resgate de pontos Livelo. Na referida mensagem, havia um link para o qual o reclamante foi direcionado para resgatar os pontos, quando clicou em resgatar, foi encaminhado a uma página supostamente do Banco Bradesco. Nessa página, o consumidor inseriu seus dados pessoais, incluindo a senha de sua conta bancária.

Em seguida, foi redirecionado para outra página, da qual não recorda o conteúdo, retornando posteriormente. Mais tarde, o reclamante recebeu uma ligação de um indivíduo que se identificou como gerente de segurança do Banco Bradesco, questionando-o sobre um acesso realizado a partir de outro celular e em outro estado. Durante a conversa, o suposto gerente orientou o consumidor a acessar o aplicativo do banco, realizar a instalação e desinstalação do sistema, procedimento este que resultou no bloqueio da conta.

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

No dia seguinte, por volta das 09 horas, o mesmo indivíduo entrou em contato novamente, recomendando que o reclamante procurasse uma agência bancária para bloquear a conta e não compartilhasse tais informações com terceiros. Somente neste momento o consumidor percebeu que havia sido vítima de um golpe.

Imediatamente, o consumidor entrou em contato com sua gerente de conta e se dirigiu à agência. A gerente constatou que havia sido realizado um empréstimo no valor de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais) em sua conta. Na agência, o consumidor protocolou um requerimento solicitando o estorno do valor indevidamente debitado, sendo informado que o pedido passaria por análise no prazo de vinte dias, tendo sua conta bloqueada para garantir a segurança.

No dia 31 de julho de 2025, o consumidor compareceu novamente à agência para obter uma resposta, onde foi atendido por outro gerente, que informou que a solicitação de estorno havia sido indeferida.

Pedido: Diante dos fatos apresentados, requer-se a revisão do indeferimento anterior e o devido estorno do valor mencionado, visto que o consumidor não costuma realizar empréstimos e não percebeu qualquer medida de segurança por parte do banco em relação às transações realizadas em sua conta.

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.

Maracanaú/CE, 05 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ciente e de acordo:

FRANCISCO GLERISTON VIANA DE OLIVEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____