



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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: 2508056400100029301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: (11) 3792-0257

E-mail Institucional: ouvidoria.bra@bradesco.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 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 09:00** 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/cnu-rnop-wzs>

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

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

Telefone: (85) 99261-0285

E-mail: angelapenha63@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

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 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

Maracanaú/CE, 01 de Setembro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____