

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100026301**RECLAMANTE:** ELISANGELA TAVARES DO NASCIMENTO **CPF:** 901.252.823-20**RECLAMADA:** BANCO BRADESCO S.A. **CNPJ:** 60.746.948/0001-12

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ELISANGELA TAVARES DO NASCIMENTO em face do fornecedor BANCO BRADESCO S.A., através da qual expõe que, em 09/06/2026, recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como gerente da instituição financeira, informando a suposta ocorrência de fraude em sua conta bancária e orientando-a a realizar determinados procedimentos para regularização da situação. Relata que a interlocutora possuía conhecimento de seus dados pessoais, circunstância que lhe conferiu credibilidade, razão pela qual seguiu as orientações recebidas durante aproximadamente seis horas. Aduz que, nesse período, foi contratado empréstimo em seu nome no valor de R\$ 7.900,00 (sete mil e novecentos reais), além da realização de transferências via PIX para terceiros. Afirma que, ao perceber que havia sido vítima de golpe, procurou a instituição financeira para obter esclarecimentos e acesso ao contrato do empréstimo e aos documentos das operações realizadas, não obtendo êxito. Informa, ainda, que precisou recorrer ao auxílio de familiares para quitar os débitos decorrentes das transações, suportando prejuízo financeiro no valor de R\$ 12.422,28 (doze mil quatrocentos e vinte e dois reais e vinte e oito centavos). Diante dos fatos narrados, requer o fornecimento de cópia do contrato de empréstimo, dos comprovantes e registros das operações realizadas, incluindo as transferências via PIX, bem como esclarecimentos acerca da regularidade e da forma de contratação das referidas transações.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 50 dos autos, a preposta da empresa reclamada reiterou os termos da defesa, esclarecendo que o caso decorreu de golpe de engenharia social “falsa central de atendimento”, inexistindo falha nos sistemas da instituição financeira, uma vez que a transação foi regularmente autorizada pela consumidora. Informou, ainda, que adotou as medidas cabíveis para tentativa de recuperação dos valores, porém sem êxito, razão pela qual não seria possível realizar o reembolso. Facultada a palavra à reclamante, esta reiterou os termos da reclamação, afirmando que agiu confiando na pessoa que se apresentou como sua gerente e que somente posteriormente tomou conhecimento da extensão do prejuízo, informando, ao final, que recorrerá ao Poder Judiciário por entender que os danos sofridos ultrapassaram a esfera patrimonial.

A empresa BANCO BRADESCO S.A. apresentou defesa às fls. 27 a 29, na qual esclareceu que a contratação do empréstimo foi realizada por meio dos canais digitais da instituição, mediante utilização de

senha e dispositivos de segurança de uso exclusivo da consumidora, após a apresentação das informações da operação, caracterizando sua regular autorização. Sustentou que as transações contestadas foram devidamente autenticadas, inexistindo falha nos sistemas do banco, razão pela qual não seria possível o estorno do empréstimo. Quanto às transferências via PIX, informou que adotou as providências cabíveis, contudo não foi possível recuperar os valores em razão da inexistência de saldo na conta destinatária. Aduziu, por fim, que os fatos decorreram de golpe praticado por terceiros, circunstância que afasta a responsabilidade da instituição financeira, requerendo o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos capazes de justificar os fatos objeto da reclamação, demonstrando que as operações impugnadas foram regularmente autenticadas mediante utilização de senha e dispositivos de segurança de uso exclusivo da consumidora, bem como que adotou as providências cabíveis para tentativa de recuperação dos valores transferidos, não obtendo êxito em razão da inexistência de saldo na conta destinatária. Não restando comprovada falha na prestação do serviço ou conduta infrativa imputável à instituição financeira, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 27 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 05/08/2026 11:11:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre a contestação de empréstimo e de transações bancárias realizadas em decorrência de alegada fraude. Restou demonstrado que as operações foram regularmente autenticadas mediante utilização de senha e dispositivos de segurança da consumidora, bem como que a instituição financeira adotou as providências cabíveis para tentativa de recuperação dos valores, sem êxito. Não se constatando falha na prestação do serviço ou prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 27 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.05 10:38:53 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú