



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2608056400100063301

Reclamante/Consumidor(a): Francisca Francilene de Araújo, **CNPJ/CPF:** 245.908.513-34, **Endereço:** Rua 20 - 120 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61904-073, **Telefone:** (85) 99102-2675, **E-mail:** .

Procurador(a): TEREZINHA HONORIO DE MEDEIROS, **CNPJ/CPF:** 458.460.493-20, **Telefone:** (85) 99759-9117, **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Banco Bradesco S.A., **CPF/CNPJ:** 60.746.948/0001-12, **Endereço:** Núcleo Cidade de Deus, s/n - s/n - Vila Yara - Osasco - SP - 06029-900. **E-mail:** vanessa.fonseca@bradesco.com.br.

Ao(s) 24 de Setembro de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). Francisca Francilene de Araújo e o(s) Fornecedor(es) Banco Bradesco S.A., representado pelo(a) Sr(a). Israel Dantas Cruz, inscrito no CPF sob nº 040.625.345-50.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Banco Bradesco S.A., este sustenta que a operação de empréstimo foi regularmente realizada pela consumidora, de forma consciente e mediante os mecanismos de segurança disponibilizados pela instituição financeira, razão pela qual não reconhece a alegação de contratação não autorizada.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a), esta declara que não reconhece a contratação do empréstimo no valor de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais), afirmando não ter solicitado, autorizado ou realizado qualquer operação nesse sentido. Relata, ainda, que somente tomou conhecimento da disponibilização do referido valor ao verificar sua conta corrente, razão pela qual manifesta expressamente não possuir interesse em permanecer com a quantia, colocando-se à disposição para sua restituição, mediante procedimento formal e seguro a ser indicado pela instituição financeira.

DO(A) CONCILIADOR(A)

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém não ofertou proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), realizou ainda a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, substabelecimento e procuração.

Diante da divergência apresentada pelas partes, fica consignado que a reclamada deverá apresentar no prazo de 5(cinco) dias corridos documentação e elementos comprobatórios da regularidade da contratação, incluindo, se existentes, contrato, comprovante de autenticação, assinatura eletrônica ou biometria, registros da operação, canal utilizado para a contratação, data e horário, bem como demais elementos aptos a demonstrar a efetiva manifestação de vontade da consumidora.

O Consumidor(a) por sua vez recorrerá as vias judiciais.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

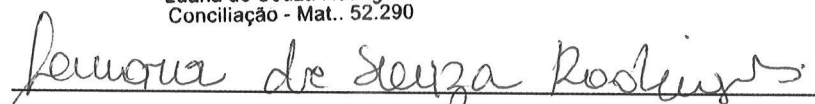
Cumprir destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

PROCON MUNICIPAL
PREFEITURA DE MARACANAÚ

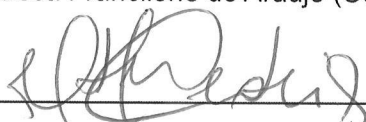
Luana de Souza Rodrigues
Conciliação - Mat.. 52.290

Maracanaú, 24 de Setembro de 2026.


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora)

Presença virtual

Francisca Francilene de Araújo (Consumidora)

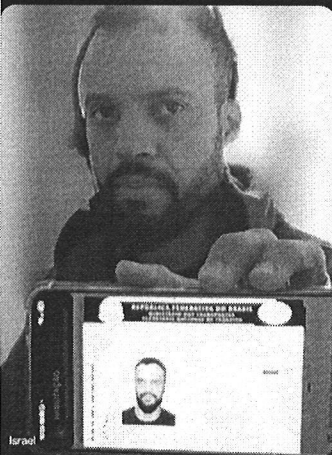

TEREZINHA HONORIO DE MEDEIROS (Procuradora)

Presença virtual

Israel Dantas Cruz (Preposto)

Banco Bradesco S.A. (Fornecedor)

10:28 | PROCESSO: 2608056400100063301



Israel



Francilene Araújo



Luana de Souza Rodrigues

PROCESSO: 260805640010006...

Operação tenha sido contratada de forma equivocada, permanecendo a maior parte dos recursos do crédito disponível na conta.

Diante do exposto, não foram identificadas irregularidades na contratação da operação, tampouco indícios de falta nos mecanismos de segurança do Banco. Assim, não há interesse comercial na realização da liquidação a medida do contrato sem as encargos previstos. O cliente poderá manter o pagamento das parcelas conforme as condições pactuadas ou, se desejar, utilizar o saldo ainda disponível em conta para amortização do saldo devedor do contrato. Nesse caso, pode acionar nossa agência via CHAT ou Fone Fical para apoio.

Israel 10:23

vanessa.fonseca@bradesco.com.br

Enviar uma mensagem