



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100030301

Data de retorno do consumidor(a): 24/08/2026

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Maria Antonia de Sousa Dias

CNPJ/CPF: 384.964.533-91

Endereço: Rua Bandeirante - 130 - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-050

Telefone: (85) 99817-6192

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco do Brasil

Nome Fantasia: Banco do Brasil

CPF/CNPJ: 00.000.000/0001-91

Endereço de Correspondência: Quadra SAUN Quadra 5 - Lote B, Quadra SAUN Quadra 5 - Asa Norte - Brasília - DF - 70040-250

Telefone Institucional: (61) 3493-0000

E-mail Institucional: unidadeouvidoria@bb.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:

A consumidora relata que, na data de 05/08/2026, recebeu uma ligação de um indivíduo que se identificou como gerente e representante da reclamada. Na ocasião, o referido indivíduo informou que havia valores a serem liberados em favor da consumidora e passou a orientá-la, mediante um passo a passo, a realizar determinados procedimentos no aplicativo oficial do banco da consumidora, ora notificada e reclamada.

Seguindo as orientações fornecidas pelo indivíduo, a consumidora realizou transações bancárias destinadas a contas de terceiros. Por acreditar tratar-se de um representante legítimo da instituição financeira, a consumidora realizou todos os procedimentos que lhe foram indicados, inclusive participando de videochamadas com o indivíduo, que se identificava como gerente da reclamada.

O valor aproximado das transações realizadas foi de R\$ 11.000,00 (onze mil reais). Ademais, a consumidora relata que também contratou um empréstimo com a finalidade de dispor dos valores posteriormente transacionados.



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

Posteriormente, a consumidora tomou conhecimento de que poderia ter sido vítima de um golpe, após ser alertada por sua filha, que a orientou acerca das providências que deveriam ser adotadas. Diante da situação, a consumidora procurou este Órgão e realizou o registro de Boletim de Ocorrência, a fim de formalizar os fatos ocorridos.

A consumidora informa, ainda, que foi orientada pela autoridade policial responsável pelo registro do Boletim de Ocorrência acerca da necessidade de alteração de seus dados pessoais, entre outras medidas de segurança.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o estorno dos valores indevidamente transacionados, bem como o cancelamento de quaisquer débitos que desconheça e que estejam vinculados à sua conta bancária, especialmente aqueles decorrentes das transações e do empréstimo realizados em razão do possível golpe.

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, 11 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Maria Antonia de Sousa Dias - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____