

**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:** 2503056400100003301**Data de retorno do consumidor(a):** 20/03/2025**Horário:** 9h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** FRANCISCA PINHEIRO SOBRINHO FERREIRA**CNPJ/CPF:** 245.624.083-91**Endereço:** Rua 111B - CASA 125 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-430**Telefone:** (85) 99991-7624**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:

Relata a consumidora que dia 22/01/2025 ao tentar acessar seu aplicativo do banco Bradesco para visualizar sua conta, foi identificado um bloqueio onde solicitava sua presença na agência. Ao chegar no banco e ser atendida foi surpreendida com empréstimos e transferências PIX de sua conta que não foram realizadas por ela nem com seu consentimento. As operações foram as seguintes: Empréstimo pessoal 0222514 no valor de R\$ 1.136,84 (MIL CENTO E TRINTA E SEIS REAIS E OITENTA E QUATRO CENTAVOS), empréstimo pessoal 0223250 no valor de R\$ 4.279,00 (QUATRO MIL DUZENTOS E SETENTA E NOVE REAIS), empréstimo pessoal 0246230 no valor de R\$ 2.120,00 (DOIS MIL CENTO E VINTE REAIS), LIB EMPREST/FINC 0223469 no valor de R\$ 15.000,00 (QUINZE MIL REAIS), transferência Pix 1745358 no valor de R\$ 4.000,00 (QUATRO MIL REAIS) para GABRIEL HENRIQUE PRAD em 22/01/2025, transferência Pix 1756248 no valor de R\$ 4.900,00 (QUATRO MIL E NOVECENTOS REAIS) para STEFANY JOANA SANTOS em 22/01/2025, PIX QR CODE DIN 1735284 valor de R\$ 2,00 em 22/01/2025 e por fim, Facebook Serviços Onl no valor de R\$ 14.512,77 (QUATORZE MIL QUINHENTOS E DOZE REAIS E SETENTA E SETE CENTAVOS) em 22/01/2025. Vendo esses valores, a consumidora fez um boletim de ocorrência e ainda tentou questionar com o banco essas

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

transações realizadas que juntas totalizam valor de R\$ 45.950,61 (QUARENTA E CINCO MIL NOVECIENTOS E CINQUENTA REAIS E SESSENTA E UM CENTAVOS), entretanto o banco ora reclamado Liquidou parte da dívida, sendo o total R\$ 9.441,07 (NOVE MIL QUATROCENTOS E QUARENTA E UM REAIS E SETE CENTAVOS), tais valores dizem respeito aos 3 empréstimos. Entretanto nada fez em relação ao valor de R\$15.000,00 (QUINZE MIL REAIS) e os valores Pix. Diante do exposto a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para uma tratativa eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a liquidação da dívida dos R\$15.000,00 (Quinze mil reais) e das transferências Pix.

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, 10 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCA PINHEIRO SOBRINHO FERREIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____