

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00003-3**Data/Hora de Abertura:** 10/03/2025 às 08:54:02**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** FRANCISCA PINHEIRO SOBRINHO FERREIRA**CPF do Consumidor:** 245.624.083-91**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	25.03.0564.001.00003-30

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores**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 0246260

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

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 NOVECIENTOS 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 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.

TRATATIVAS10/03/2025 - **Carta****Situação:** Aberta