



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.08.0564.001.00030-3

**Data/Hora de Abertura:** 11/08/2026 às 10:01:08

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** Maria Antonia de Sousa Dias

**CPF do Consumidor:** 384.964.533-91

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b>  | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|----------------------|--------------------|------------------------------|
| Banco do Brasil      | Banco do Brasil S.A. | 00.000.000/0001-91 | 26.08.0564.001.00030-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Atendimento Bancário

**Problema:** Clonagem, fraude, furto e roubo

**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.



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

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.

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.

#### **TRATATIVAS**

---

11/08/2026 - **Carta**

**Situação:** Aberta