

**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:** 25.02.0564.001.00021-3**Data/Hora de Abertura:** 06/02/2025 às 09:19:58**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** AMELIA FERRER DE MENEZES**CPF do Consumidor:** 192.583.133-72**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	25.02.0564.001.00021-301

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 parte consumidora que, ao tentar realizar um pagamento via "PIX" no aplicativo do Banco Bradesco, descobriu que haviam sido feitos quatro empréstimos em seu nome, sendo três do tipo pessoal e um consignado. O primeiro empréstimo foi no valor de **R\$ 460,00 (quatrocentos e sessenta reais)**, parcelado em 12 vezes de **R\$ 88,60 (oitenta e oito reais)** e



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

sessenta centavos). O segundo empréstimo foi no valor de **R\$ 14.776,84 (quatorze mil, setecentos e setenta e seis reais e oitenta e quatro centavos)**, parcelado em 96 vezes de **R\$ 366,43 (trezentos e sessenta e seis reais e quarenta e três centavos)**. O terceiro empréstimo foi no valor de **R\$ 11.233,98 (onze mil, duzentos e trinta e três reais e noventa e oito centavos)**, parcelado em 36 vezes de **R\$ 740,00 (setecentos e quarenta reais)**. O quarto e último empréstimo foi no valor de **R\$ 1.980,00 (mil, novecentos e oitenta reais)**, parcelado em 12 vezes de **R\$ 380,12 (trezentos e oitenta reais e doze centavos)**. Todos esses empréstimos foram realizados sem o consentimento da consumidora, e os descontos seriam feitos diretamente em sua folha de pagamento da aposentadoria. Além disso, a consumidora declara que teve mais de **R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)** retirados de sua poupança sem sua autorização. Diante dos fatos, dirigiu-se até uma delegacia próxima para registrar um Boletim de Ocorrência (Nº 114 - 785 / 2024). Posteriormente, retornou ao banco com o boletim de ocorrência e foi informada de que sua situação seria analisada, sendo necessário aguardar. No dia **15 de janeiro de 2025**, a reclamante solicitou a quitação dos empréstimos feitos em seu nome, através de uma carta de liquidação em conjunto com o banco, e foi assegurada de que os mesmos seriam quitados. Entretanto, foi informada de que nenhuma medida poderia ser tomada em relação ao valor retirado de sua poupança. Por esses motivos, compareceu à sede deste órgão a fim de buscar uma solução para seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto a consumidora, requer a devolução dos valores retirados de sua poupança

TRATATIVAS

18/02/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta

06/02/2025 - **Carta**

Fornecedor: Banco Bradesco S.A.

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2502056400100021301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco Bradesco S.A.

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **12/03/2025 às 10:30** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): AMELIA FERRER DE MENEZES - CNPJ/CPF: 192.583.133-72

Endereço: Rua 15 - 31 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-330

Telefone: (85) 99656-4903

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

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

Relata a parte consumidora que, ao tentar realizar um pagamento via "PIX" no aplicativo do Banco Bradesco, descobriu que haviam sido feitos quatro empréstimos em seu nome, sendo três do tipo pessoal e um consignado. O primeiro empréstimo foi no valor de **R\$ 460,00 (quatrocentos e sessenta reais)**, parcelado em 12 vezes de **R\$ 88,60 (oitenta e oito reais e sessenta centavos)**. O segundo empréstimo foi no valor de **R\$ 14.776,84 (quatorze mil, setecentos e setenta e seis reais e oitenta e quatro centavos)**, parcelado em 96 vezes de **R\$ 366,43 (trezentos e sessenta e seis reais e quarenta e três centavos)**. O terceiro empréstimo foi no valor de **R\$ 11.233,98 (onze mil, duzentos e trinta e três reais e noventa e oito centavos)**, parcelado em 36 vezes de **R\$ 740,00 (setecentos e quarenta reais)**. O quarto e último empréstimo foi no valor de **R\$ 1.980,00 (mil, novecentos e oitenta reais)**, parcelado em 12 vezes de **R\$ 380,12 (trezentos e oitenta reais e doze centavos)**. Todos esses empréstimos foram realizados sem o consentimento da consumidora, e os descontos seriam feitos diretamente em sua folha de pagamento da aposentadoria. Além disso, a consumidora declara que teve mais de **R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)** retirados de sua poupança sem sua autorização. Diante dos fatos, dirigiu-se até uma delegacia próxima para registrar um Boletim de Ocorrência (Nº 114 - 785 / 2024). Posteriormente, retornou ao banco com o boletim de ocorrência e foi informada de que sua situação seria analisada, sendo necessário aguardar. No dia **15 de janeiro de 2025**, a reclamante solicitou a quitação dos empréstimos feitos em seu nome, através de uma carta de liquidação em conjunto com o banco, e foi assegurada de que os mesmos seriam quitados. Entretanto, foi informada de que nenhuma medida poderia ser tomada em relação ao valor retirado de sua poupança. Por esses motivos, compareceu à sede deste órgão a fim de buscar uma solução para seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto a consumidora, requer a devolução dos valores retirados de sua poupança

Maracanaú/CE, 18 de Fevereiro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____