

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**Número de Atendimento:** 2606056400100026301**Data de retorno do consumidor(a):** 22/06/2026**Horário:** 10:00h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** ELISANGELA TAVARES DO NASCIMENTO**CNPJ/CPF:** 901.252.823-20**Endereço:** Rua Paulo Gomes Tavares - 620 A - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-080**Telefone:** (85) 99680-8833**E-mail:****Procurador(a): - CPF:****Telefone:****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, em 09/06/2026, recebeu uma ligação telefônica de uma mulher que se identificou como gerente de sua instituição financeira. Segundo informa, a interlocutora alegou que a consumidora teria sido vítima de uma fraude bancária e que, para reverter as supostas operações indevidas, seria necessário realizar determinados procedimentos e fornecer acesso a algumas informações.

Aduz que a referida pessoa demonstrava conhecimento de dados pessoais e utilizava forma de tratamento semelhante à adotada por sua gerente de relacionamento, circunstâncias que lhe conferiram aparente legitimidade e credibilidade. Em razão disso, a consumidora passou a seguir as orientações repassadas durante a ligação, a qual perdurou por aproximadamente 06 (seis) horas.

Afirma que, no decorrer da conversa, foi contratado um empréstimo em seu nome no valor de R\$ 7.900,00 (sete mil e novecentos reais), cuja contratação implicaria o pagamento de montante significativamente superior em razão da incidência de juros e demais encargos financeiros. Relata, ainda, que foram realizadas outras movimentações financeiras, incluindo transferências via PIX para terceiros, cujos destinatários e finalidades desconhece.

Informa que, em determinado momento, a suposta gerente comunicou que encerraria o contato e que retornaria a ligação no dia seguinte. Após refletir sobre os fatos ocorridos e verificar as movimentações realizadas em sua conta, a consumidora concluiu que havia sido vítima de golpe praticado por terceiros.

Diante disso, dirigiu-se à instituição financeira reclamada em busca de esclarecimentos acerca das operações efetuadas, bem como para solicitar acesso ao contrato do empréstimo realizado e aos demais documentos relacionados às transações efetivadas. Aduz que, durante o atendimento, foi orientada por sua gerente a contratar novo empréstimo para quitar os valores decorrentes das operações fraudulentas, incluindo débitos relacionados ao empréstimo anteriormente contratado e à utilização do limite de cheque especial.

Relata, ainda, que, diante da situação e visando evitar a constituição de dívida junto à instituição financeira, precisou recorrer ao auxílio de familiares, dos quais obteve a quantia de R\$ 12.422,28 (doze mil quatrocentos e vinte e dois reais e vinte e oito centavos) para realizar os pagamentos exigidos, suportando considerável prejuízo financeiro decorrente dos fatos narrados.

Por fim, afirma que não conseguiu obter junto à instituição financeira cópia do contrato de empréstimo supostamente firmado nem acesso às informações detalhadas das operações realizadas. Diante da ausência de esclarecimentos e de solução satisfatória para a demanda, buscou a intervenção deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de cópia integral do contrato de empréstimo realizado em seu nome, bem como dos registros, comprovantes e demais documentos referentes a todas as transações efetuadas durante o período dos fatos narrados, incluindo as transferências via PIX, além dos esclarecimentos necessários acerca da regularidade, autenticidade, forma de contratação e eventual mecanismo de validação utilizado para a concretização das referidas operações.

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, 12 de Junho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:


ELISANGELA TAVARES DO NASCIMENTO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____