



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00026-3

Data/Hora de Abertura: 12/06/2026 às 10:33:32

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ELISANGELA TAVARES DO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 901.252.823-20

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	26.06.0564.001.00026-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Clonagem, fraude, furto e roubo

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.



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

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.

TRATATIVAS

12/06/2026 - Carta



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

Situação: Aberta