



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100063301

Data de retorno do consumidor(a): 04/09/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Francisca Francilene de Araújo

CNPJ/CPF: 245.908.513-34

Endereço: Rua 20 - 120 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61904-073

Telefone: (85) 99102-2675

E-mail:

Procurador(a): TEREZINHA HONORIO DE MEDEIROS - CPF: 458.460.493-20

Telefone: (85) 99759-9117

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) 93217-9399

E-mail Institucional: resposta.procon@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 é correntista do Banco Bradesco, agência nº 741, mantendo conta-corrente nº 0001495-8, localizada na Rua Pedro Pereira, em Fortaleza/CE.

Aduz que compareceu a uma unidade policial para comunicar ter sido vítima de fraude envolvendo sua conta-corrente. Informa que, em 06/07/2026, ao consultar sua movimentação bancária, constatou a existência de um empréstimo no valor de R\$ 18.453,09 (dezoito mil, quatrocentos e cinquenta e três reais e nove centavos), conforme registrado em seu extrato bancário.

Afirma que, segundo as informações constantes em seus registros, a referida operação teria sido realizada na agência do Banco Bradesco localizada na Avenida Gomes de Matos, nº 1.554, bairro Montese, Fortaleza/CE.



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

Declara que não reconhece a contratação do referido empréstimo, tampouco autorizou conscientemente a realização da operação financeira. Ressalta, ainda, que não possui intenção de se apropriar de eventual quantia creditada em sua conta, tendo procurado espontaneamente a instituição financeira e as autoridades competentes para comunicar os fatos, esclarecer a ocorrência e buscar a regularização da situação.

Informa, por fim, que, apesar das providências adotadas e dos contatos realizados com a instituição financeira, até a presente data não obteve retorno ou solução satisfatória para a demanda.

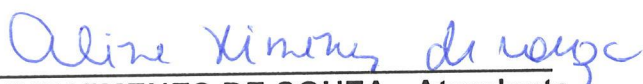
Diante da ausência de solução administrativa, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o imediato cancelamento/estorno da operação de crédito não reconhecida, no valor de R\$ 18.453,09 (dezoito mil, quatrocentos e cinquenta e três reais e nove centavos), com a consequente regularização de sua conta-corrente, bem como o cancelamento de eventuais parcelas, juros, encargos, tarifas e demais valores decorrentes do referido empréstimo, por não reconhecer ou ter autorizado a contratação.

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, 25 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ciente e de acordo:

P.P

Francisca Francilene de Araújo - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura):