

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00007-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO GLERISTON VIANA DE OLIVEIRA em face do fornecedor BANCO BRADESCO., na qual relata que recebeu SMS oferecendo resgate de pontos Livel, sendo direcionado, por meio de link, a página que aparentava ser do Banco Bradesco. Ao inserir seus dados pessoais e bancários, inclusive senha, foi conduzido a outra página e, posteriormente, contatado por indivíduo que se identificou como “gerente de segurança”, o qual o orientou a realizar procedimentos no aplicativo, culminando no bloqueio de sua conta. Entretanto, no dia seguinte, o mesmo indivíduo voltou a ligar, orientando-o a procurar agência. Somente então o consumidor percebeu tratar-se de golpe. Ao contatar sua gerente e comparecer a agência, constatou a contratação fraudulenta de empréstimo no valor de R\$ 40.000,00. Foi protocolado pedido de estorno, com prazo de análise de vinte dias e bloqueio preventivo da conta. Contudo, ao retornar em 31/07/2025, foi informado por outro gerente que o pleito de estorno fora indeferido. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita revisão do indeferimento anterior e o devido estorno do valor mencionado.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.19, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação do consumidor e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 05 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor, conforme Termo de Audiência de Conciliação, às às fls.19, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 05 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú