



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: 2501056400100039301

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 - 06029-000

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 **23/04/2025 às 09:45 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): SANDRA MARIA PEIXOTO ALMEIDA - CNPJ/CPF: 056.787.223-87

Endereço: Rua 13 - 3 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-250

Telefone: (85) 98844-5464

E-mail: SANDRAMPEIXOTO1@GMAIL.COM

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A parte consumidora relata que, no dia 14/01/2025, recebeu uma mensagem via WhatsApp do número de telefone (85) 9 8879-1166, que se passava por sua filha, utilizando a foto de perfil e outros



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

dados pessoais dela. Na mensagem, foi solicitado o pagamento de um boleto no valor de R\$ 1.888,00 (mil oitocentos e oitenta e oito reais). A reclamante efetuou o pagamento, mas, ao entrar em contato com sua filha para confirmar a solicitação, percebeu que o número de telefone utilizado não era o mesmo de sua filha. Cerca de 20 minutos após o golpe, a reclamante entrou em contato com o banco Bradesco por meio de ligação via aplicativo para reportar o ocorrido e solicitar o cancelamento do pagamento. Contudo, não obteve retorno. Em seguida, dirigiu-se à agência onde mantém sua conta corrente (número 0628-9) e conversou com o gerente, que informou que o pagamento havia sido localizado e que os dados do caso já haviam sido encaminhados ao departamento de segurança do banco. O gerente também mencionou que uma resposta seria fornecida em até 24 horas. Após esse atendimento, a reclamante dirigiu-se à delegacia mais próxima e registrou um Boletim de Ocorrência (nº 931-9133/2025). A consumidora informa que conseguiu salvar algumas capturas de tela das conversas com os estelionatários, mas grande parte das mensagens foi apagada pelos criminosos. Após o período de 24 horas, a reclamante tentou novamente entrar em contato com o banco por ligação via aplicativo, mas não obteve retorno. No dia 16 de janeiro, ao entrar em contato novamente, foi informada que o caso ainda estava aguardando análise do departamento de segurança, sem previsão para uma resposta. Diante desses fatos, a reclamante compareceu à sede deste órgão para buscar uma solução pacífica e eficaz para o problema.

Pedido: Diante exposto e por conta de ter tomado as devidas providências em questão de minutos, a consumidora solicita um esclarecimento referente ao ocorrido.

Maracanaú/CE, 24 de Março de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2501056400100039302

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Mercado Pago.com Representações Ltda.

Nome Fantasia: Mercado Pago

CPF/CNPJ: 10.573.521/0001-91

Endereço de Correspondência: Avenida das Nações Unidas - 3003 - Bonfim - Osasco - SP - 06233-900

Telefone Institucional: (11) 2543-4155

E-mail Institucional: oficios@mercadolivre.com

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 **23/04/2025 às 09:45** 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): SANDRA MARIA PEIXOTO ALMEIDA - CNPJ/CPF: 056.787.223-87

Endereço: Rua 13 - 3 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-250

Telefone: (85) 98844-5464

E-mail: SANDRAMPEIXOTO1@GMAIL.COM

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A parte consumidora relata que, no dia 14/01/2025, recebeu uma mensagem via WhatsApp do número de telefone (85) 9 8879-1166, que se passava por sua filha, utilizando a foto de perfil e outros



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

dados pessoais dela. Na mensagem, foi solicitado o pagamento de um boleto no valor de R\$ 1.888,00 (mil oitocentos e oitenta e oito reais). A reclamante efetuou o pagamento, mas, ao entrar em contato com sua filha para confirmar a solicitação, percebeu que o número de telefone utilizado não era o mesmo de sua filha. Cerca de 20 minutos após o golpe, a reclamante entrou em contato com o banco Bradesco por meio de ligação via aplicativo para reportar o ocorrido e solicitar o cancelamento do pagamento. Contudo, não obteve retorno. Em seguida, dirigiu-se à agência onde mantém sua conta corrente (número 0628-9) e conversou com o gerente, que informou que o pagamento havia sido localizado e que os dados do caso já haviam sido encaminhados ao departamento de segurança do banco. O gerente também mencionou que uma resposta seria fornecida em até 24 horas. Após esse atendimento, a reclamante dirigiu-se à delegacia mais próxima e registrou um Boletim de Ocorrência (nº 931-9133/2025). A consumidora informa que conseguiu salvar algumas capturas de tela das conversas com os estelionatários, mas grande parte das mensagens foi apagada pelos criminosos. Após o período de 24 horas, a reclamante tentou novamente entrar em contato com o banco por ligação via aplicativo, mas não obteve retorno. No dia 16 de janeiro, ao entrar em contato novamente, foi informada que o caso ainda estava aguardando análise do departamento de segurança, sem previsão para uma resposta. Diante desses fatos, a reclamante compareceu à sede deste órgão para buscar uma solução pacífica e eficaz para o problema.

Pedido: Diante exposto e por conta de ter tomado as devidas providências em questão de minutos, a consumidora solicita um esclarecimento referente ao ocorrido.

Maracanaú/CE, 24 de Março de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____