



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE 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: 2508056400100022301

Data de retorno do consumidor(a): 25/08/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA DE FÁTIMA FERREIRA MAGALHÃES

CNPJ/CPF: 370.614.703-30

Endereço: Travessa João Ferreira - 14 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-425

Telefone: (85) 99425-8220

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:

A consumidora relata que, em agosto de 2024, contratou um empréstimo no valor de R\$ 75.500,00 (setenta e cinco mil e quinhentos reais). Deste montante, realizou uma retirada de R\$ 15.500,00 (quinze mil e quinhentos reais) para o pagamento de algumas pendências, restando o valor de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais).

Alguns meses depois, efetuou novo saque no valor de R\$ 38.000,00 (trinta e oito mil reais), utilizado como entrada na aquisição de um veículo, permanecendo um saldo de R\$ 22.000,00 (vinte e dois mil reais).

Logo após a transferência referente à entrada do automóvel, a consumidora dirigiu-se a um supermercado para realizar compras, ocasião em que foi surpreendida com a informação de que seu cartão estava bloqueado. Diante da situação, procurou uma agência da instituição financeira reclamada, onde foi atendida por sua gerente, que solicitou a emissão de um novo cartão.

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

Contudo, no início de agosto de 2025, ao tentar realizar um saque, foi novamente surpreendida ao ser informada de que não havia saldo disponível em sua conta. Ao questionar a gerente sobre o ocorrido, foi informada de que diversos saques haviam sido realizados desde maio de 2025.

A consumidora afirma desconhecer tais movimentações, motivo pelo qual registrou um boletim de ocorrência e procurou este órgão com a finalidade de buscar uma solução para o problema. Ressalta, ainda, que estima ter sido lesada em aproximadamente R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Pedido:

Diante dos fatos, a consumidora requer:

1. Esclarecimentos sobre os saques supostamente realizados a partir de maio de 2025;
2. A devolução integral dos valores debitados de forma indevida.

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, 14 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:



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

MARIA DE FÁTIMA FERREIRA MAGALHÃES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____