

**Doc. 11**

**Procon São Paulo**  
**Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor**

**PROTOCOLO DA RECLAMAÇÃO:** 2021.12/00005646870  
**DATA DE ABERTURA:** 30/12/2021  
**DATA DA FINALIZAÇÃO:** 28/01/2022  
**SITUAÇÃO:** Finalizada não avaliada

**DADOS DO CONSUMIDOR**

Nome: Gisele Florentino Soares Mendes  
CPF: 283.318.098-58  
Endereço: Rua Rúbens Lemos da Conceição, 64, Bairro Jardim Manoel de Abreu, Cidade Tatuí/SP - CEP 18273-067  
Telefone: (15) 3205-2780 Celular: (15) 99810-5556  
E-mail: buffet.sonhomeu.gi@gmail.com

**DADOS DO FORNECEDOR**

Banco Bradesco  
CNPJ: 60.746.948/0001-12 - Banco Bradesco S.A.  
Endereço: Largo Santa Cecília, Largo Santa Cecilia, 47, Bairro Vila Buarque, Cidade São Paulo/SP - CEP 01225-010  
Telefone:

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

Como Não comprei / contratei  
Área: Serviços Financeiros  
Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)  
Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado  
Protocolos Fornecidos pela Empresa: Telefone

**DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO**

Tem um empréstimo consignado no meu Benefício do INSS pedido pelo Banco Bradesco, no valor de um pouco mais de 17.000,00 que não foi eu quem fez a solicitação.  
Empréstimo feito em Agosto de 2020, onde só tive ciência nesse mês de Dezembro quando entrei no portal Meu INSS.  
Em contato com a Agência por telefone diz nada constar no meu CPF.  
Indo também até a Agência da minha cidade, atendida por um de seus colaboradores também foi constatado nenhum contrato feito nesse valor.

**Informações Adicionais**

Número do Benefício - NB: 177828460-1  
Número do Contrato do Consignado: 802868008

**PEDIDO À EMPRESA**

Preciso do Cancelamento do Contrato e Devolução dos valores descontados no meu Benefício.

**Visualizada pelo fornecedor**

Data 31/12/2021 Autor Banco Bradesco  
(Sem Detalhes)

**Resposta do fornecedor**

**Procon São Paulo**  
**Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor**

Data 07/01/2022 Autor Banco Bradesco  
Prezada Sra. Gisele

Informamos que a tratativa de sua solicitação está em andamento. Pedimos por gentileza que aguarde nosso contato com o parecer conclusivo para realizar a avaliação, pois se o caso for avaliado, o botão de interação ficará desabilitado, impossibilitando a inclusão de parecer definitivo e interação de ambas as partes, se necessário.

Agradecemos pela atenção e compreensão. Ficamos à disposição e caso queira acrescentar alguma informação, entre em contato conosco através do botão de "Interação" disponível nesse site.

Banco Bradesco S.A.

### Prazo expirado para avaliação

Data 28/01/2022 Autor Sistema  
(Sem Detalhes)

### Andamento

Data	Descrição	Autor	Anexos
30/12/2021	Abertura da reclamação	Gisele Florentino Soares Mendes	Não há anexos.
31/12/2021	Visualizada pelo fornecedor	Banco Bradesco	Não há anexos.
07/01/2022	Resposta do fornecedor	Banco Bradesco	Não há anexos.
28/01/2022	Prazo expirado para avaliação	Sistema	Não há anexos.

## Clarissa Machado

---

**De:** manifestacoes.def@neobpo.com.br  
**Enviado em:** terça-feira, 15 de fevereiro de 2022 17:09  
**Para:** buffet.sonhomeu.gi@gmail.com  
**Cc:** DEFQUALIDADE  
**Assunto:** [8339/108168] Contato GetDoc  
**Anexos:** GISELE FLORENTINO SOARES MENDES\_802868008.pdf; GISELE F SOARES MENDES\_802868008Log.pdf; GISELE F SOARES MENDES\_802868008comp.pdf

Prezada Sra. Gisele

Em atendimento a sua manifestação 320289930 aberta através do canal consumidor.gov, informamos que o contrato (Nº Bradesco 420607819) refere-se a Cessão de crédito do Banco Pan/Mercantil (nº contrato Banco cedente 802868008), ou seja, quando o Banco Originário repassa um contrato de crédito para outra Instituição Financeira. Lembrando que essa operação de venda está prevista nos artigos 286 a 298 do Código Civil e consta no seu contrato de Empréstimo/Cédula de Crédito Bancário, além de ser obrigatoriamente registradas em sistema e autorizado pelo Banco Central.

Está previsto em cláusula contratual que o contrato poderá ser cedido a qualquer momento:

“20. O CREDOR poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, endossar, ceder, empenhar ou transferir, total ou parcialmente, os direitos, ações e garantias decorrentes desta operação, independentemente de qualquer notificação ou autorização, podendo emitir e negociar Certificados de Cédula de Crédito Bancário relativos ao respectivo título.”

Segue em anexo cópia do contrato, comprovante do crédito em conta e log da transação.

Atualmente o contrato encontra-se encerrado.

No caso de dúvidas e demais esclarecimentos, procure o seu Gerente ou um dos nossos Canais de Relacionamento.

Agradecemos seu contato e permanecemos à sua disposição.

Atenciosamente,

Banco Bradesco S/A.

Equipe Qualidade  
Empréstimos e Financiamentos



## Pesquisa de LOGs (Detalhe)

Transação : 32800196 - Renovacao de CP INSS Consignado Conta Corrente

Situação da(s) Formatação(ões)

Sis Srv Descrição

Situação

SIC W4 BATIMENTO NOT CONTR CRED PES INC SIC VIA  
GAA/FEP      Formatado e enviado ao IBM

-----  
Agencia : 0893 - GAA(Autoatendimento)  
Posto : 0000  
Nsu : 000305296  
Data do Log : 15/07/2020  
Terminal : 2841  
Operador : 000000  
Supervisor : 000000  
Data Contabil : 15/07/2020  
Nsu Geral : 004503476076  
Identificador Unico : FEP0893284120200715000305296  
Data no Canal : 15/07/2020  
Hora no Canal : 15:55:53  
Data Gravacao no Fep : 15/07/2020  
Hora Gravacao no Fep : 15:55:55  
Nsu Estorno : 000000000  
Nsu Autorizacao : 000000000  
Meio de Comunicacao : 0000  
Canal de Relacionamento : 0007  
Versao da Transacao : 010000  
Flag da transacao : 3 - Confirmacao na agencia de origem  
NSU Origem : 046376  
Agencia Origem : 0893 - GAA(Autoatendimento)  
Codigo da Empresa : 02  
Agencia da conta : 0347 - Tatui  
Numero da conta : 01.022.223-5  
Tipo do Limite : 0372  
Canal : 0006  
Valor Liquido do Emprést.: R\$ 17929,00  
Data Vencimento 1a parc. : 10/09/2020  
Numero de Parcelas : 84  
Valor Total : R\$ 17929,00  
Valor Taxa Abert. Credito: R\$ 0,00  
Valor Imposto Oper.Finan.: R\$ 0,00  
Data Vencimento Contrato : 10/08/2027  
Taxa de Juros Mensal : 1,80 %  
Taxa de Juros Anual : 23,87 %  
Valor da Primeira Parcela: R\$ 422,06  
Valor p/ Liquid.Contratos: R\$ 15662,36

Nome do Cliente : GISELE FLORENTINO SOARES MENDES  
CNPJ da agencia origem : 017184037032909  
Valor liquido liberado : R\$ 2266,64  
Taxa efetiva mensal : 1,80 %  
Taxa efetiva anual : 23,87 %  
Valor Total a ser Pago : R\$ 35453,04  
Contrato quitado 1 : 000802735905  
Contrato quitado 2 : 000000000000  
Contrato quitado 3 : 000000000000  
Contrato quitado 4 : 000000000000  
Contrato quitado 5 : 000000000000  
Contrato quitado 6 : 000000000000  
Contrato quitado 7 : 000000000000  
Contrato quitado 8 : 000000000000  
Contrato quitado 9 : 000000000000  
Contrato quitado 10 : 000000000000

-----  
-----

-----  
BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A  
COMPROVANTE RENOVACAO DE EMPRESTIMO CONSIGNADO  
AGE: 0347 CTA: 01.022223-5 15/07/2020 15:55  
GISELE FLORENTINO SOARES MENDES  
NSU: 305296  
CNPJ AGE: 17.184.037/0329-09  
-----

DATA DA OPERACAO: 15/07/2020  
NUMERO DO CONTRATO: 000802868008  
(a) VALOR DO EMPRESTIMO: R\$ 17.929,00  
(b) VALOR SALDO DEVEDOR QUITADO: R\$ 15.662,36  
(c) VLR LIQUIDO EMPRESTIMO (c=a-b): R\$ 2.266,64  
VALOR DO IOF: R\$ 0,00  
VALOR FINANCIADO: R\$ 17.929,00  
TAXA DE JUROS MENSAL: 1,80%  
TAXA DE JUROS ANUAL: 23,87%  
CUSTO EFETIVO TOTAL - CET MENSAL: 1,80%  
CUSTO EFETIVO TOTAL - CET ANUAL: 23,87%  
VALOR DO IOF/VALOR FINANCIADO: 0,0%  
VALOR EMPRESTIMO/VALOR FINANCIADO: 100,0%  
NR. PARCELAS: 84  
VALOR MENSAL DA PARCELA: R\$ 422,06  
VALOR TOTAL A SER PAGO: R\$ 35.453,04  
VENCIMENTO DA 1a. PARCELA: SETEMBRO/2020  
VENCIMENTO DO CONTRATO: AGOSTO/2027  
PRODUTO CONSIGNADO INSS: SIM  
TIPO DE OPERACAO: RENOVACAO  
CONTRATOS QUITADOS  
000802735905

ATENCAO: Voce acabou de contratar, por meio eletronico, um emprestimo consignado INSS e pode desistir desta operacao em ate 7 dias, contados do dia subsequente a data da contratacao, mediante a devolucao integral para o Banco do valor liquido do emprestimo. Em caso de desistencia, a(s) operacao(oes) anterior(es) sera(ao) restaurada(s) em sua integralidade. O Comprovante desta contratacao sera enviado em ate 24 horas, via SMS, e em ate 2 dias uteis, a copia do contrato.

ACEITO ESTA CONTRATACAO CONFORME CONDICOES DO CONTRATO CREDITO PESSOAL REGISTRADO NO 1o OFICIO DE REGISTRO DE TITULOS E DOCUMENTOS DE BELO HORIZONTE/MG EM 01 DE JULHO DE 2011, sob o No 1318109 E SEUS ADITAMENTOS, QUE FAZEM PARTE INTEGRANTE DESTA CONTRATO, copia no site [www.mercantildobrasil.com.br](http://www.mercantildobrasil.com.br).

A EFICACIA DESTA CONTRATO E A EFETIVA CONCESSAO DO CREDITO ESTARAO CONDICIONADAS A CONFIRMACAO DA CONSIGNACAO PELO INSS. O IOF FOI FINANCIADO E CONSIDERADO PARA CALCULO DO CUSTO EFETIVO TOTAL - CET E ESTA INCORPORADO AO VALOR DA PARCELA. OS JUROS SAO APURADOS PELA METODOLOGIA PRICE E CAPITALIZADOS MENSALMENTE A PARTIR DA DATA DESTA CONTRATACAO.

Autorizo o Banco Mercantil do Brasil a:

- PROMOVER A CONSIGNACAO DESTA EMPRESTIMO, NO MEU BENEFICIO PREVIDENCIARIO EM SEU FAVOR, CONFORME PREVISAO LEGAL DO ART. 6o. DA LEI 10.820/03 E INCISO VI DO ART. 154 DO DECRETO 3.048/99.

- Debitar em minha conta as parcelas deste emprestimo, ate a liquidacao integral de eventuais debitos existentes, sempre que houver saldo suficiente, em caso de cessacao ou suspensao da consignacao.

- Creditar em minha conta de recebimento do beneficio eventuais parcelas ja consignadas pelo INSS relativas ao(s) contrato(s) quitado(s)



nesta data.

- Prorrogar o vencimento de parcela(s) em atraso, ajustando o prazo da operacao, se necessario, sendo gerado novo numero da operacao, mantendo-se as mesmas clausulas contratuais.

- Ceder este credito a terceiros, a seu exclusivo criterio.

Comprometo-me a:

- Manter o Banco como pagador de meu(s) beneficio(s) INSS durante toda vigencia da operacao contratada.

- Comunicar imediatamente ao Banco a cessacao ou suspensao da consignacao.

- Manter saldo disponivel para cumprimento das obrigacoes decorrentes desta operacao.

- Efetuar o pagamento ou complementacao do valor correspondente as parcelas deste emprestimo por meio de boleto ou outra forma indicada pelo Banco.

- Pagar juros moratorios de 1% (um por cento) ao mes; juros remuneratorios a taxa prevista no comprovante de contratacao e multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, se houver atraso.

Declaro-me ciente de que:

- O recurso contratado nesta operacao, sera creditado em minha conta de recebimento do beneficio, somente apos a confirmacao da consignacao pelo INSS, no mesmo dia ou ate 05 dias uteis.

- EM CASO DE NAO CONSIGNACAO, POR QUALQUER MOTIVO, A PRESENTE OPERACAO PODERA SER CANCELADA AUTOMATICAMENTE.

- O valor presente para fins de liquidacao antecipada sera calculado conforme normas do Banco Central.

- Poderei a qualquer momento solicitar a portabilidade deste contrato.

DECLARO QUE NAO TENHO DUVIDAS E ESTOU DE ACORDO COM AS CONDICoes ESTIPULADAS NESTA CONTRATAcao, REALIZADA POR MEIO ELETRONICO, MEDIANTE A UTILIZACAO DA MINHA ASSINATURA ELETRONICA, AUTENTICADA PELO MEU CARTAO E POR MINHA SENHA OU PELA BIOMETRIA.

ATENCAo: CREDITO E UMA DIVIDA A SER PAGA

SAC - reclamacoes, cancelamentos, sugestoes, elogios e informacoes:0800 70 70 398

Ouvidoria - solicitacoes nao solucionadas pelo

atendimento convencional:0800 70 70 384

Deficientes auditivos ou da fala:0800 70 70 391

## Multiextrato

Julho 2020

Pág. 001/002

GISELE FLORENTINO SOARES MENDES

Agência: 0347 PA TATUI

Conta: 01-022223-5

OUVIDORIA MB: 0800 707 03 84

RUA JOSE OLIVIERI 000243  
PARQUE SANTA MARIA - TATUI  
18271-790

- SP

## Movimentação da Conta-Corrente/CDB Ganhe Todo Dia

### © Posição dos Saldos

SALDO ANTERIOR	D/C	TOTAL DE DÉBITOS	TOTAL DE CRÉDITOS	SALDO ATUAL	D/C
199,95	D	18.626,74	18.870,20	43,51	C

### © Demonstrativo ( vale como aviso de débito e/ou crédito )

DIA	HISTÓRICO	COMPLEMENTO LANÇAMENTO	NUM. DOC	DÉBITO	CRÉDITO	SALDO D/C	CHEQ.NUM./DIA
	SALDO ANTERIOR					199,95	D
01	JUROS.S/CH.ESPECIAL		00000001	8,96			
01	LIQ.PRM.SEG.PRES.CRT		00000001	2,90		211,81	D
07	CRED.BENEFICIO INSS		00090337		941,19		
07	PAGAMENTO TELEFONE		00185709	29,99			
07	PAGAMENTO TELEFONE		00186867	44,99			
07	PAGAMENTO DE ENERGIA		00199849	27,57			
07	PAGAMENTO EMPRESTIMO		00038118	410,06			
07	COMPRA CARTAO DEBITO	PADARIA URBANA	00113563	14,35			
07	PG.FICHA COMP.I.BANK	CPF/CNPJ: 46634564000187	00010983	77,60			
07	TAR. PACOTE SERVICOS		00166354	35,00		89,82	C
09	COMPRA CARTAO DEBITO	CAETANO MAT CONST	00070161	100,00			
09	COMPRA CARTAO DEBITO	MGA COM DE GAS EIRELI	00104722	70,00		80,18	D
13	COMPRA CARTAO DEBITO	AUTO POSTO AVENID	00117814	30,00		110,18	D
15	CONTRATO EMPRESTIMO		00001846		17.929,00		
15	SAQUE CAIXA AUTOMAT	PA TATUI	00046657	80,00			
15	PAGAMENTO EMPRESTIMO		00001847	15.662,36		2.076,46	C
20	SAQUE CAIXA AUTOMAT	PA TATUI	00043283	800,00			
20	DEBITO EMISSAO DOC	SILVANA MARTINS DE OLIVEI	00471987	100,00			
20	PAGAMENTO DE ENERGIA		00531220	38,77			
20	DEBITO TED	IZABEL LANZA MINGHINI	00351737	270,00			
20	DEBITO TED	VICENTE APARECIDO SILVA F	00359751	150,00			
20	COMPRA CARTAO DEBITO	SUMUP ZAIOLANCHES	00029067	21,00			
20	COMPRA CARTAO DEBITO	SUMUP SANSANMACARONS	00059465	45,00			
20	COMPRA CARTAO DEBITO	JYO MATERIAIS	00150797	58,50			
20	COMPRA CARTAO DEBITO	MERCADOPAGO BUFFETSO	00270224	100,00			
20	COMPRA CARTAO DEBITO	PADARIA ONZE SETE DE S	00273828	45,00			
20	TAR.TEDINTERNET		00134366	19,00		429,19	C
21	PG.FICHA COMP.I.BANK	CPF/CNPJ: 18236120000158	00004767	120,00		309,19	C
22	COMPRA CARTAO DEBITO	NOVA OPCA0	00029897	55,76			
22	RENDIMENTO CDB GTD		00009197		0,01	253,44	C
23	COMPRA CARTAO DEBITO	MERCADO FAMILIA	00005502	77,60		175,84	C
27	PG.FICHA COMP.I.BANK	CPF/CNPJ: 00000000083461	00003612	15,00		160,84	C
28	COMPRA CARTAO DEBITO	PADARIA URBANA	00013137	22,27			
28	COMPRA CARTAO DEBITO	MERC SILVA E BARBOSA	00045456	70,06		68,51	C
31	COMPRA CARTAO DEBITO	PRO FITNESS	00024092	25,00		43,51	C

## Tarifas Cobradas em Conta-Corrente

### © Demonstrativo

#### VALORES COBRADOS NO MÊS EM REFERÊNCIA

Dia	Nome da Tarifa	Valor
-----	----------------	-------

## Multiextrato

Julho 2020

Pág. 002/002

GISELE FLORENTINO SOARES MENDES

Agência: 0347 PA TATUI

Conta: 01-022223-5

## Tarifas Cobradas em Conta-Corrente

### © Demonstrativo

#### VALORES COBRADOS NO MÊS EM REFERÊNCIA

Dia	Nome da Tarifa	Valor
07	TAR. PACOTE SERVICOS	35,00
20	TAR.TEDINTERNET	19,00
Total:		54,00

## Operações de Crédito Contratadas

### © Limite Especial MB

LIMITE	VENCIMENTO	OPÇÃO DE COBRANÇA	ENCARGOS A DEBITAR	TAXA EM 31/07 (AM)
200,00	07/08/2020	PRIMEIRO DIA UTIL DO MES SEGUINTE	4,61	8,00%

### © Empréstimo Imediato

DIA DO VENCIMENTO PARCELA	QTDE. PARCELAS PAGAS	QTDE. PARCELAS NAO PAGAS	VALOR PARCELA NO VENC.	SALDO DEVEDOR
10	003	008	415,65	2.075,37

## Cartões Mercantil do Brasil

### © Débito

#### LIMITES DIÁRIOS DE TRANSAÇÕES EM CONTA CORRENTE

PAGAMENTOS DE COMPRAS ELETRÔNICAS  
VISA ELECTRON

1.200,00

SAQUES BANCOS 24 HORAS  
E REDES INTERLIGADAS

1.200,00

SAQUES NO AUTO-ATENDIMENTO

1.500,00

OS LIMITES SÃO POR DIA ÚTIL, OU SEJA, OS DE SÁBADO, DOMINGO E FERIADO SERÃO ACUMULADOS NO DIA ÚTIL SEGUINTE.  
ESTES VALORES PODEM SER ALTERADOS. PROCURE SUA AGÊNCIA DE VÍNCULO.

### © Crédito Certo Consignado

LIMITE DE CRÉDITO	LIMITE SAQUES (BANCO 24 HORAS)	LIMITE SAQUE INTERNACIONAL ( REDE PLUS - CRÉDITO )
600,00	0,00	0,00

## Aplicações em Renda Fixa

### © CDB Ganhe Todo Dia

SEQ.: 1

GISELE FLORENTINO SOARES MENDES

#### Operações vencidas e/ou resgatadas no mês

CÓDIGO OPERAÇÃO	TIPO INDEX.	DATA APLICAÇÃO	DATA VENCIMENTO	DATA RESGATE	TAXA PERÍODO	VLR. NOMINAL DE RESGATE	REND. BRUTO MÊS	REND. BRUTO ACUMULADO	I.O.F.	I.R.R.F.	VALOR LIQUIDO RESGATE
23093983-7	CDI	16/07/2020	12/07/2030	20/07/2020	0,000000	1.600,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.600,00
23093983-7	CDI	16/07/2020	12/07/2030	22/07/2020	0,003600	276,46	0,01	0,01	0,00	0,00	276,47
TOTAL						1.876,46	0,01	0,01	0,00	0,00	1.876,47

#### Detalhamento dos resgates ocorridos no mês

CÓDIGO OPERAÇÃO	TIPO INDEX.	% INDEXADOR	DATA APLICAÇÃO	DATA VENCIMENTO	DATA RESGATE	TAXA ANUAL	VLR. NOMINAL DE RESGATE	HISTÓRICO
23093983-7	CDI	2,50	16/07/2020	12/07/2030	20/07/2020	0,00	1.876,46	SALDO ANTERIOR
23093983-7	CDI	2,50	16/07/2020	12/07/2030	20/07/2020	0,00	1.600,00	RESGATE
23093983-7	CDI	2,50	16/07/2020	12/07/2030	22/07/2020	0,00	276,46	RESGATE
23093983-7	CDI	2,50	16/07/2020	12/07/2030	22/07/2020	0,00	0,00	SALDO ATUAL