

**Doc. 13**

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

**PROTOCOLO DA RECLAMAÇÃO:** 2021.12/00005645384  
**DATA DE ABERTURA:** 30/12/2021  
**DATA DA FINALIZAÇÃO:** 28/01/2022  
**SITUAÇÃO:** Finalizada não avaliada

**DADOS DO CONSUMIDOR**

Nome: DAIR APARECIDO DE CARVALHO  
CPF: 065.681.108-09  
Endereço: Rua Alagoas, 4388, Bairro Patrimônio Velho, Cidade Votuporanga/SP - CEP 15505-169  
Telefone: Celular: (17) 99107-0505  
E-mail: dairtorres1258@gmail.com

**DADOS DO FORNECEDOR**

Bradesco Cartões  
CNPJ: 59.438.325/0001-01 - Banco Bradesco Cartões S.A  
Endereço: Largo Santa Cecília, Largo Santa Cecília, 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

**DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO**

Hoje verifiquei o extrato do cartão de crédito na qual constava cobrança do serviço de um cartão de crédito do banco Bradesco no valor de que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei a contratação. Peço que façam o cancelamento do cartão e o estorno do valor pois não autorizei o desconto do RMC do meu benefício

**Informações Adicionais**

Número do Benefício - NB: 165.884.638-6  
Número do Contrato do Consignado: 20219000025000303000

**PEDIDO À EMPRESA**

Peço que façam o cancelamento do cartão e o estorno do valor pois não autorizei o desconto do RMC do meu benefício

**Visualizada pelo fornecedor**

Data 03/01/2022 Autor Banco Bradesco  
(Sem Detalhes)

**Redirecionamento da reclamação**

Data 03/01/2022 Autor Banco Bradesco  
Assunto pertinente ao Bradesco Cartoes.

**Resposta do fornecedor**

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

Data 07/01/2022 Autor Bradesco Cartões  
Prezado (a) Sr. (a) Dair

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.

### Complemento da reclamação

Data 17/01/2022 Autor Bradesco Cartões

Prezado Sr. Dair. Informamos que a questão apresentada foi esclarecida. Em anexo consta a tratativa dada pela área responsável. Em caso de consulta pelo celular, poderá não ser disponibilizado a carta em anexo, pois depende da funcionalidade de cada aparelho. Dessa forma orientamos o acesso pelo computador/tablet. Agradecemos sua atenção e permanecemos à disposição. 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	DAIR APARECIDO DE CARVALHO	extrato-emprestimos-consignados dair.pdf
03/01/2022	Visualizada pelo fornecedor	Banco Bradesco	Não há anexos.
03/01/2022	Redirecionamento da reclamação	Banco Bradesco	Não há anexos.
07/01/2022	Resposta do fornecedor	Bradesco Cartões	Não há anexos.
17/01/2022	Complemento da reclamação	Bradesco Cartões	2021.12-00005645384.pdf
28/01/2022	Prazo expirado para avaliação	Sistema	Não há anexos.

Osasco, SP, 17 de janeiro de 2022.

**Ao/À Sr(a). Dair,**

Ref.: Protocolo nº 2021.12/00005645384.

Em atendimento à demanda registrada no site Consumidor.gov, esclarecemos que levamos ao conhecimento das áreas responsáveis para avaliação e devidas providências.

Esclarecemos que localizamos o cartão 6504-85\*\*-\*\*\*\*-1703 ELO INTERNACIONAL CONSIG INSS, ativo com a cobrança de encargos.

Realizamos o ajuste do encargo cobrado no valor de R\$ 1,34, onde já consta em sistema. Realizamos o cancelamento do cartão em 11/01/2022.

Permanecemos à disposição para prestar mais esclarecimentos, caso seja necessário.

**Atenciosamente,  
Ouvidoria Bradesco**

**o BRADESCO  
PRONTO PRA  
TE ESCUTAR  
OUVIDORIA BRADESCO**

SAC – Alô Bradesco: 0800 704 8383  
Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 722 0099  
BIA: 11 3335 – 0237  
[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)  
Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

Ouvidoria: 0800 727 9933  
Atendimento de segunda a sexta-feira  
das 9h às 18h, exceto feriados.



**bradesco**