



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01418-3

**Data/Hora de Abertura:** 30/01/2023 às 16:04:34

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Leonardo Manoel Cardoso

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** NELY DE FÁTIMA MACHADO

**CPF do Consumidor:** 845.899.499-20

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Casan - Companhia Catarinense de Águas e Saneamento	COMPANHIA CATARINENSE DE AGUAS E SANEAMENTO CASAN	82.508.433/0001-17	23.01.0309.001.01418-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei

**Área:** Água, Energia, Gás

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Água e Esgoto

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON na data 30/01/2023, e relatou os seguintes fatos: O reclamante possui junto a reclamada, com matrícula N°1440611-0. Segundo o reclamante, no início do ano de 2020, começou a ter um aumento expressivo nos valores das faturas mensais. Ocorre que a reclamante, entrou em contato com a reclamada solicitando a verificação do hidrômetro, feito a verificação na data 20/12/2022, sendo assim a reclamante retornou para saber do laudo na data 09/01/2023, aonde constatou que deu um erro de 100% no relógio. O reclamante alega, feito a troca do hidrômetro, porém permaneceu os valores altos, e que ao questionar a reclamada, foi feito somente uma correção de 03 faturas, referente as datas mês 12/ 2022 e, 01/2023. O reclamante tentou várias vezes uma forma de seu problema fosse resolvido, mas até a presente data não obtêm sucesso. Além de desde 2020 estar sendo descontando junto com a fatura da reclamante um valor total de R\$35,08 referente a uma tarifa de infraestrutura, cobrado indevidamente, sendo que apenas uma metade do bairro possui tais serviços por conta da fossa da reclamada em frente das suas residências, mas na situação da reclamante a mesma não possuía tal fossa, possuindo e utilizando a fossa consumidora, que não afeta de nenhuma forma a rede de esgoto.

**Pedido:** Diante dos fatos, a reclamante **solicita a correção da fatura, junto com o cancelamento imediato da tarifa de infraestrutura, a restituição dos valores pagos a mais indevidamente desde 2020.**

## **TRATATIVAS**

---

30/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** COMPANHIA CATARINENSE DE AGUAS E SANEAMENTO CASAN

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Casan - Companhia Catarinense de Águas e Saneamento:**

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Casan - Companhia Catarinense de Águas e Saneamento  
Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01311-3

**Data/Hora de Abertura:** 27/01/2023 às 11:08:32

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** EVANDRO MAGNUS HENDLER

**CPF do Consumidor:** 713.623.800-59

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	23.01.0309.001.01311-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 27/01/2023, e relatou os seguintes fatos: no ano de 2018, o reclamante veio a fazer junto a reclamada, um Cartão de Crédito Consignado BMG. Após emitido o Cartão, sem que fosse informado ao consumidor, a reclamada (sacou o valor de R\$4.000,00, do Cartão), e depositou na conta bancária do reclamante. Devido ao reclamante possuir outros empréstimos, não acabou percebendo de imediato os descontos, ou mesmo que o valor havia sido depositado em sua conta bancária. Entretanto, informa o consumidor que está desde 2018, sendo descontado mensalmente de seu benefício, parcelas de R\$149,60 (Empréstimo sobre RMC), e R\$190,80 (Reserva de Margem Consignável, RMC). Ressalta o consumidor, que jamais desbloqueou o Cartão de Crédito BMG. Tais descontos, se referem ao contrato 14198437. Acredita o reclamante, que pela quantidade de descontos realizados, o cartão já deveria ter sido quitado, e não entende por que está sendo duplamente descontado.

**Pedido:** Diante dos fatos, o reclamante vem por meio deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, solicitar a revisão do contrato 14198437, bem como o envio da cópia do contrato assinado, e extrato (desde 2018). Solicita o reclamante, que qualquer valor pago (se identificado) seja imediatamente estornado. Também é solicitado o cancelamento do Cartão.

**TRATATIVAS**

---

13/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco BMG:**

*Prezados, boa tarde!*

*Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.*

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

*Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.*

*Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).*

*Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.*

*Atenciosamente,*

*Banco Bmg.*

*27/01/2023 - Carta*

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco BMG:**

Prezados, boa tarde!

Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.

Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do

nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).

Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Banco Bmg.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco BMG

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00296-3

**Data/Hora de Abertura:** 09/01/2023 às 09:11:49

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Olimpio Sene

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MIRIAN E SILVA

**CPF do Consumidor:** 670.225.618-34

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Oi Celular	Oi Móvel S.A.	05.423.963/0001-11	23.01.0309.001.00296-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Telecomunicações

**Assunto:** Telefonia Fixa

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## Relato:

Vem por meio deste Órgão, PROCON SC, a Reclamante acima qualificada relatar que possui contrato com a Reclamada e que enfrenta problemas sistêmicos com a Reclamada, e na tentativa de cancelar os serviços, a Reclamada ofereceu um novo contrato à Reclamante e enviou dois telefones sem fio que não funcionam. A Reclamante tentou diversos contatos com a Reclamada para solução da demanda, todavia não obteve êxito. Recebeu duas NF com os valores dos aparelhos e não teve a informação se estes valores serão cobrados ou não, porém foi informada que não haveria custo nenhum da nova contratação. É premente informar que a Reclamante é idosa.

**Pedido:** Diante o exposto, pela dificuldade de acesso à informações, pelo não funcionamento dos aparelhos, vem, por meio deste, requerer o cancelamento do contrato com isenção de todos os débitos gerados, uma vez que sequer esta gozando dos serviços do contrato. Requer, ainda, que a Reclamada recolha os aparelhos enviados para sua residência.

## TRATATIVAS

---

26/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Oi Móvel S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Oi Celular:**

## DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Oi Celular

Fundamentada Atendida

-

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01215-3

**Data/Hora de Abertura:** 25/01/2023 às 14:39:24

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CARLA ROSANE COLLARES MOREIRA HAMEISTER

**CPF do Consumidor:** 410.536.130-91

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
GOSTEI COMPREI	ELISANGELA ROSA 15771368881	45.981.961/0001-62	23.01.0309.001.01215-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Demais Produtos

**Assunto:** Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Produto entregue incompleto / diferente do pedido

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 25/01/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora efetuou a compra, pelo site, de 2 (dois) aparelhos de ozônio, único e original, na data de 30/11/2022, no valor total de R\$ 502,79. No entanto, os produtos entregues no final de dezembro, vieram totalmente diferentes do pedido. Os produtos entregues foram 2 (dois) AIR PURIFIER. Ou seja, a empresa reclamada enviou para a consumidora dois produtos diferentes dos produtos que a reclamante comprou. Foram feitas várias tentativas de contato com a reclamada. Porém, sem sucesso. A reclamante alega que caiu em um golpe, pois até a foto do WHATSAPP do contato mudou.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como o reembolso/ressarcimento do valor pago (R\$ 502,79), haja vista que o produto entregue foi diferente do produto comprado.

**TRATATIVAS**

---

25/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** ELISANGELA ROSA 15771368881

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

GOSTEI COMPREI

Não Fundamentada/Encerrada

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01466-3

**Data/Hora de Abertura:** 31/01/2023 às 12:04:33

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CELIA MARIA FELIX

**CPF do Consumidor:** 008.809.969-51

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Cartões Itau	Banco Itaucard S.A.	17.192.451/0001-70	23.01.0309.001.01466-301
Luizacred	Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv	02.206.577/0001-80	23.01.0309.001.01466-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 31/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que é cliente da reclamada há muitos anos, e por este motivo foi ofertado o cartão OURO. A reclamante aceitou a proposta deste novo cartão com final nº8333 onde foi informado que não tinha anuidade nem taxas. Ocorre que, a mesma se surpreendeu ao serem geradas cobranças de seguro que a mesma não contratou no valor de R\$14,99. Solicitou esclarecimentos a reclamada, mas sem sucesso.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia assinada do contrato e que seja feito o ressarcimento da quantia paga que totaliza R\$179,88, a ser depositada na conta bancária BANCO DO BRASIL agência: 5255-8 conta: 81.317-6.

**TRATATIVAS**

---

31/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Itaucard S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Cartões Itau :**

Prezados,

Tão logo recebemos a manifestação enviada por este Órgão de Defesa do Consumidor, apuramos os fatos e apresentamos anexas, nossas considerações.

Em caso de dúvidas, sugestões e reclamações, ligue para o SAC 0800 728 0728 (todos os dias, 24h), ou acesse o Fale Conosco no [www.itau.com.br](http://www.itau.com.br). Deficientes Auditivos SAC 0800 722 1722 (todos os dias, 24h).

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada pelas Centrais de Atendimento e SACs, recorra à Ouvidoria Corporativa Itaú Unibanco 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h), Caixa Postal nº 67.600 CEP: 03162-971 ou pelo site [www.itaubank.com.br](http://www.itaubank.com.br).

Atendimento exclusivo ao PROCON 0800 721 4828.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

### **Fornecedor**

### **Decisão de Fornecedor**

### **Data da Publicação**

Cartões Itau

Fundamentada não Atendida

-

Luizacred

Fundamentada não Atendida

-

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01251-3

**Data/Hora de Abertura:** 26/01/2023 às 10:25:00

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** LUIS CARLOS MARTINS COELHO PEIXOTO

**CPF do Consumidor:** 771.393.137-68

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
SINDNAPI-FS	SINDNAPI-FS	—	23.01.0309.001.01251-301
SINDNAPI - SC	SINDICATO NACIONAL DOS APOSENTADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DA FORÇA SINDICAL	04.040.532/0013-47	23.01.0309.001.01251-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Demais Seguros

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 26/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que é beneficiário do INSS e foi descontado em folha, o valor de R\$ 34,57 em janeiro de 2023, identificado como "Contribuição SINDNAP-FS", e será descontado em fevereiro de 2023 o valor de R\$ 36,62, conforme anexo. Todavia, o reclamante jamais autorizou, assinou ou solicitou essa Contribuição SINDNAP-FS, tratando-se de desconto indevido.

**Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante solicita o envio de cópia do contrato assinado, bem como o imediato cancelamento da Contribuição SINDNAP-FS e o reembolso dos valores descontados indevidamente.

## TRATATIVAS

---

06/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** SINDNAPI-FS

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** SINDICATO NACIONAL DOS APOSENTADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DA FORÇA SINDICAL

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - SINDNAPI - SC:**

26/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** SINDNAPI-FS

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** SINDICATO NACIONAL DOS APOSENTADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DA FORÇA SINDICAL

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Resposta do Fornecedor - SINDNAPI - SC:**

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

SINDNAPI-FS

Não Fundamentada/Encerrada

-

SINDNAPI - SC

Não Fundamentada/Encerrada

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01120-3

**Data/Hora de Abertura:** 24/01/2023 às 09:35:26

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** EDUARDO AUGUSTO DE ARAUJO FERREIRA

**CPF do Consumidor:** 003.438.347-66

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Sul América Saúde	Sul América Companhia de Seguro Saúde	01.685.053/0001-56	23.01.0309.001.01120-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Saúde

**Assunto:** Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde )

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O Consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 24/01/2023, e relatou os seguintes fatos: o reclamante possui junto a reclamada, plano de saúde (Sul América Saúde) CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO 31209001136044400010 / PRODUTO 312 / PLANO ESPECIAL / VIGÊNCIA 01/05/2008 / CÓDIGO ANS 31202. Relata o consumidor, que de 28/02/2021, vinha pagando R\$1.713,68, no qual em 11/09/2021, oscilou para R\$1.474,01, posteriormente em 11/10/2021, aumentando para R\$1.593,84. A partir de 11/01/2022, vinha pagando R\$1.535,39, até 11/09/2022, no qual ocorreu um aumento exponencial no valor, passando para R\$2.625,42, e em 11/11/2022, para R\$3.320,28. O consumidor não entende o motivo do aumento, e relata que não recebeu qualquer explicação clara referente a isso. Ainda ressalta o consumidor, que junto a um parente, ingressou no plano em 10/08/1997 (individualmente). Entretanto, esse mesmo parente atualmente veem pagando o valor de R\$2.368,20, enquanto o reclamante paga a mensalidade de R\$3.320,28, e ainda faz menor uso do plano.

**Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante veem por meio deste solicitar esclarecimentos, bem como a imediata revisão de seu contrato. Solicita o reclamante, que o valor seja reajustado para R\$1.535,39 (aproximado).

**TRATATIVAS**

---

**06/03/2023 - Audiência**

Resultado da Audiência: Não houve acordo

**Fornecedor:** Sul América Companhia de Seguro Saúde

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**24/01/2023 - Carta**

**Fornecedor:** Sul América Companhia de Seguro Saúde

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Sul América Saúde:**

Prezados, boa tarde!

Segue anexo parecer da seguradora.

Atenciosamente,

OUVIDORIA - SULAMERICA

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Sul América Saúde

Não Fundamentada/Encerrada

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01466-3

**Data/Hora de Abertura:** 31/01/2023 às 12:04:33

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CELIA MARIA FELIX

**CPF do Consumidor:** 008.809.969-51

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Cartões Itau	Banco Itaucard S.A.	17.192.451/0001-70	23.01.0309.001.01466-301
Luizacred	Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv	02.206.577/0001-80	23.01.0309.001.01466-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 31/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que é cliente da reclamada há muitos anos, e por este motivo foi ofertado o cartão OURO. A reclamante aceitou a proposta deste novo cartão com final nº8333 onde foi informado que não tinha anuidade nem taxas. Ocorre que, a mesma se surpreendeu ao serem geradas cobranças de seguro que a mesma não contratou no valor de R\$14,99. Solicitou esclarecimentos a reclamada, mas sem sucesso.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia assinada do contrato e que seja feito o ressarcimento da quantia paga que totaliza R\$179,88, a ser depositada na conta bancária BANCO DO BRASIL agência: 5255-8 conta: 81.317-6.

**TRATATIVAS**

---

31/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Itaucard S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Cartões Itau :**

Prezados,

Tão logo recebemos a manifestação enviada por este Órgão de Defesa do Consumidor, apuramos os fatos e apresentamos anexas, nossas considerações.

Em caso de dúvidas, sugestões e reclamações, ligue para o SAC 0800 728 0728 (todos os dias, 24h), ou acesse o Fale Conosco no [www.itau.com.br](http://www.itau.com.br). Deficientes Auditivos SAC 0800 722 1722 (todos os dias, 24h).

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada pelas Centrais de Atendimento e SACs, recorra à Ouvidoria Corporativa Itaú Unibanco 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h), Caixa Postal nº 67.600 CEP: 03162-971 ou pelo site [www.itaunet.com.br](http://www.itaunet.com.br).

Atendimento exclusivo ao PROCON 0800 721 4828.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

### **Fornecedor**

### **Decisão de Fornecedor**

### **Data da Publicação**

Cartões Itau

Fundamentada não Atendida

-

Luizacred

Fundamentada não Atendida

-

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01085-3

**Data/Hora de Abertura:** 23/01/2023 às 14:00:21

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARE LUBIA ALVES CARVALHO

**CPF do Consumidor:** 004.307.790-03

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Realize	REALIZE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.	27.351.731/0001-38	23.01.0309.001.01085-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 23/01/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora teve a sua bolsa roubada na data de 13/01/2023, e dentro da bolsa havia o seu cartão da LOJAS RENNEN. A pessoa que roubou acabou passando várias vezes, por aproximação, e acabou estourando o limite deste cartão, que acabou sendo bloqueado. O valor total passado neste cartão foi de R\$ 1.813,00. A reclamante relata que não sabia que o cartão possuía este recurso de aproximação, pois só utilizou este cartão uma única vez. Foram feitos contatos com a loja, sob os protocolos 160107772 e 132407059, com o objetivo de fazer a contestação e a suspensão das cobranças, pois não foi a consumidora que passou estes valores no cartão. No entanto, sem nenhuma solução. A empresa alegou que o cartão foi passado com senha. Porém, a consumidora possui as imagens de um dos estabelecimentos, que comprovam que a pessoa utilizou este cartão por aproximação. Tal estabelecimento é uma loja de conveniências, e a reclamante conseguiu tais gravações, comprovando, assim, que foi um golpe. A reclamada deu um prazo de 5 dias para resolução, mas não deu nenhuma resposta e também nenhuma solução para a consumidora.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como a contestação e a suspensão de todos estes valores que foram passados no cartão (R\$ 1.813,00 no total), pois trata-se de um roubo. Solicita-se o estorno destes valores.

**TRATATIVAS**

---

23/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** REALIZE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Realize:**

DEFESA EM ANEXO.

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor**  
**Decisão de Fornecedor**  
**Data da Publicação**  
Realize  
Fundamentada não Atendida  
-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00498-3

**Data/Hora de Abertura:** 11/01/2023 às 11:15:48

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Carolina Alves Lucrecio Machado

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ROSELI TEREZINHA DE CAMPOS

**CPF do Consumidor:** 803.709.009-44

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
MBM Previdência Complementar	MBM Previdência Complementar	92.892.256/0001-79	23.01.0309.001.00498-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

Vem por meio deste PROCON-SC a reclamante acima qualificada relatar que esta sendo descontado da sua aposentadoria o valor de r\$69,90 desde o mês 10/2022 que a mesma não reconhece e não autorizou esse desconto.

**Pedido:** Diante dos fatos vem por meio deste solicitar o cancelamento e a devolução dos valores.

**TRATATIVAS**

---

23/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** MBM Previdência Complementar

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

11/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** MBM Previdência Complementar

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

MBM Previdência Complementar

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00884-3

**Data/Hora de Abertura:** 18/01/2023 às 11:59:55

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** GENI DE FATIMA CORREA DE O DA SILVEIRA

**CPF do Consumidor:** 021.691.479-50

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Pernambucanas Cartões	Pernambucanas Financiadora	43.180.355/0001-12	23.01.0309.001.00884-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 18/01/2023, e relatou os seguintes fatos: a reclamante possuía junto a reclamada um Cartão Pernambucana, desde 22/09/2022. Ocorre que desde a emissão do mesmo (no qual era prometido 10% de desconto), foi feita uma única compra, sendo que este, foi parcelado em 3x de 90,00 (valor aproximado). Relata a reclamante, que após, veio a ser cobrada 5x de R\$90,00, quando havia feito 3x de R\$90,00. Relata a consumidora que foi embutido no Cartão, Seguro, sendo que este nenhum momento foi solicitado pela consumidora, ou mesmo teve a informação de que seria colocado. Quando efetuou o cancelamento em 18/01/2023, foi solicitado que efetuassem o pagamento da quarta parcela de R\$90,00 (para que fosse cancelado). Reforça a consumidora que no dia da contratação do cartão, foi questionado se haveria algum débito fora as parcelas solicitadas (no qual atendente afirmou que não). Ainda ressalta a consumidora, que a quinta parcela de R\$90,00, foi estranhamente desconsiderada pela loja.

**Pedido:** Diante dos fatos, a reclamante solicita o reembolso dos R\$90,96, para a seguinte conta bancária: agência 1078, operação 013 conta poupança 00038615-4, Caixa Econômica Federal.

**TRATATIVAS**

---

14/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Pernambucanas Financiadora

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

02/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Pernambucanas Financiadora

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

18/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Pernambucanas Financiadora

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Pernambucanas Cartões:**

Prezados, bom dia!

Segue em anexo carta resposta com os devidos esclarecimentos.

Att

Pernambucanas

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Pernambucanas Cartões

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01456-3

**Data/Hora de Abertura:** 31/01/2023 às 11:20:06

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** STAVROS JOÃO CUFO

**CPF do Consumidor:** 912.016.679-68

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
EAGLE SEGUROS	EAGLE CORRETORA DE SEGUROS LTDA	23.323.275/0001-61	23.01.0309.001.01456-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Demais Seguros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 31/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que são feitos débitos mensais de R\$59,90 referente a serviços que o mesmo não contratou. O mesmo informou que não possui vínculos com a reclamada e que a contratação foi feita sem sua solicitação e anuência.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia assinada do contrato e cancelamento do mesmo. Solicita-se também o ressarcimento da quantia debitada desde a data da contratação indevida, a ser depositada na conta bancária BANCO BRADESCO agência: 02092-3 conta: 0000000007811-5.

**TRATATIVAS**

---

31/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** EAGLE CORRETORA DE SEGUROS LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

EAGLE SEGUROS

Não Fundamentada/Encerrada

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00098-3

**Data/Hora de Abertura:** 04/01/2023 às 11:06:49

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** HELENA OLIVEIRA DOS SANTOS

**CPF do Consumidor:** 033.620.069-22

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Master (antigo Banco Máxima)	BANCO MASTER S/A	33.923.798/0001-00	23.01.0309.001.00098-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 04/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foi feito um empréstimo de cartão consignado sem sua solicitação e anuência. Na data 28/12/2022 foi feito um TED no valor de R\$1.362,72 em sua conta bancária. Então verificou em seu extrato de empréstimo consignado que o contrato nº801395339, foi firmado em 27/12/2022 com limite de R\$1946,70 e débitos de R\$70,00. Tentou contato com a reclamada, mas sem sucesso.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado e cancelamento do mesmo. Solicita-se também que seja feito o envio dos dados bancários para a devolução da quantia depositada e o ressarcimento da parcela debitada indevidamente de sua aposentadoria, a ser depositada na conta bancária CAIXA ECONÔMICA FEDERAL agência: 0408 conta: 000811638793-4.

**TRATATIVAS**

---

04/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Master (antigo Banco Máxima):**

**De:** Ouvidoria Master

**Enviada em:** quinta-feira, 12 de janeiro de 2023 10:54

**Para:** 'fiscalizacao.procon@pmf.sc.gov.br' <fiscalizacao.procon@pmf.sc.gov.br>

**Assunto:** Resposta Proconsumidor 23.01.0309.001.00098-3 - HELENA OLIVEIRA DOS SANTOS

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: proconsumidor@procon.sc.gov.br

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Prezada Helena, como vai?

Em atenção à sua manifestação, informamos que para dar continuidade à análise de sua contestação, necessitamos que o senhor nos encaminhe até o dia 11/01/2023, os seguintes documentos:

- Carta de próprio punho, datada e assinada;
- Documento pessoal com foto;
- Extrato bancário / comprovante de transferência (caso haja);
- Contracheque;
- Eventuais documentos que se originaram a contratação (cópia de contrato, conversar WhatsApp, quaisquer que venham contribuir para uma melhor análise);
- Cópia do boletim de Ocorrência ("B.O.") que demonstre a fraude.

"O B.O. é um instrumento que formaliza a notícia do delito, ou seja, todos os fatos que ocorreram devem ser discriminadamente dispostos nesse importante instrumento."

Ressaltamos que a devida análise se dará mediante ao recebimento dos documentos mencionados, por meio do Fale Conosco, no endereço <https://www.credcesta.com.br/fale-conosco>.

Esperamos poder ter esclarecido a respeito, e deixamos nossos meios oficiais de atendimento a disposição, caso necessite de maiores informações:

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Central de Relacionamento**

Atendimento de 2<sup>a</sup> a sábado, das 08h às 20h

e domingos e feriados, das 08h às 14h

4003-3920 - Capitais

0800 729 0660 - Demais regiões

### **SAC**

Atendimento 24h

0800 729 0180

### **Ouvidoria**

Atendimento de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup>

feira, das 09h às 18h

0800 099 9088

Temos também nossa Central de Ajuda, a qual o Sr. poderá tirar muitas dúvidas a respeito do produto Credcesta, acessando o link <https://www.credcesta.com.br/duvidas-frequentes> .

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Atenciosamente,

04/01/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor:** Foram feitas tentativas de contato com a reclamada, mas sem sucesso.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Master (antigo Banco Máxima)

Fundamentada Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00058-3

**Data/Hora de Abertura:** 03/01/2023 às 12:22:22

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ROSIMERE MARIA FIDELIS

**CPF do Consumidor:** 817.490.319-49

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Sudacred	SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREEND EDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA	20.251.847/0001-56	23.01.0309.001.00058-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 03/01/2022 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que está sendo descontado de sua aposentaria o valor mensal de R\$68,88. Na data de hoje foi ao seu banco CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, onde foi informado que os débitos estão sendo descontados pela reclamada SUDACRED cnpj: 20.251.847/0001-56, a reclamante relata que nunca possuiu vínculos com a reclamada, sendo assim solicitou o cancelamento das cobranças indevidas.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia assinada do contrato e cancelamento do mesmo, solicita-se também que seja feito o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta, a ser depositada na conta bancária CAIXA ECONÔMICA FEDERAL agência: 1075 op: 013 conta: 00042604-4.

## TRATATIVAS

---

01/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

03/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Sudacred

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00047-3

**Data/Hora de Abertura:** 03/01/2023 às 11:07:12

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MANOEL DOMINGOS DE OLIVEIRA

**CPF do Consumidor:** 496.000.799-00

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banrisul	Banco do Estado do Rio Grande do Sul	92.702.067/0001-96	23.01.0309.001.00047-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 03/01/2023, e relatou os seguintes fatos: ocorre que recentemente o reclamante veio a descobrir, que havia sido realizado diversos empréstimos consignados no nome do consumidor (MANOEL DOMINGOS DE OLIVEIRA), sem que o mesmo solicitasse. O consumidor desconhece o referido empréstimo, no qual alega que não sabe se algum valor caiu em sua conta bancária. Relata o consumidor que foram realizados os seguintes empréstimos: Contratos 00000000002009704025, 00000000009703976, 00000000009704025, referente aos valores de: R\$1.774,81, R\$7.677,83, R\$3.159,21. Foi gerada uma F.A. 22.10.0309.001.00171-3 01 referente a mesma questão na data 06/10/2022, mas em resposta a reclamada informa que somente o titular pode passar os dados para o ressarcimento, o reclamante efetuou diversas tentativas de contato com a reclamada, mas sem sucesso.

**Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante vem por meio deste solicitar esclarecimentos, a cópia do contrato assinado, o cancelamento dos empréstimos, e ressarcimento de todos os valores descontados, a ser depositado na conta bancária CAIXA ECONÔMICA FEDERAL agência: 4625 op: 013 conta: 00011150-4.

**TRATATIVAS**

---

03/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco do Estado do Rio Grande do Sul

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banrisul:**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01162-3

**Data/Hora de Abertura:** 24/01/2023 às 15:53:03

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** VICTOR DELLA GIUSTINA GASPODINI

**CPF do Consumidor:** 111.121.169-82

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	00.280.273/0001-37	23.01.0309.001.01162-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Produtos de Telefonia e Informática

**Assunto:** Aparelho celular

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O reclamante acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, 24/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que comprou um celular SAM G991B BRANCO N 350948901266490, pelo valor de R\$ 2.399,00, e o carregador CARREGADOR SAMSUNG SEM CABO TA800NB 25W PRETO, pelo valor de R\$ 149,00, separadamente, junto à loja da VIVO localizada na Rua Felipe Schmidt, 267 - Centro de Florianópolis/SC, em 05/08/2022. Sendo assim, em janeiro de 2023, o reclamante entrou com um pedido junto ao site da reclamada para receber o item obrigatório para o funcionamento do aparelho celular, sem custos. Ocorre que o número do resgate #1303652565288-01 foi reprovado, com alegação que já havia passado 30 dias da promoção.

**Pedido:** Diante dos fatos, o reclamante solicita o reembolso do valor de R\$ 149,00, OU o envio do carregador, que é um item obrigatório. Dados bancários: AG 5255-8, CC 12000-6, Banco do Brasil.

**TRATATIVAS**

---

03/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.:**

Ao PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA, CIP/FA: 23.01.0309.001.01162-301  
Reclamante: VICTOR DELLA GIUSTINA GASPODINI Reclamada: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA Produto Modelo: SM-G991BZWJZTO Serial: RQCT101DK5N Data da compra: 05.08.2022

24/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **Resposta do Fornecedor - Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.:**

São Paulo, 25 de janeiro de 2023.

Ao PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA,

CIP/FA: 23.01.0309.001.01162-301

Reclamante: VICTOR DELLA GIUSTINA GASPODINI

Reclamada: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA

Produto Modelo: SM-G991BZWJZTO

Serial: RQCT101DK5N

Data da compra: 05.08.2022

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 00280.273/0007-22, localizada na Avenida João Carlos da Silva Borges, 1240, 1º Andar, Vila Cruzeiro, São Paulo/SP, CEP: 04726-002, vem, perante este respeitável órgão de defesa do consumidor, em atenção à CIP/Processo/Ofício acima identificada, esclarecer:

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Alega o consumidor Reclamante, em apertada síntese, que adquiriu um aparelho celular modelo Galaxy S21 5G na loja da Vivo. e que no ato da compra não foi informada que teria o prazo de até 30 dias para solicitar o resgate do carregador. Requer a entrega do acessório.**

Em atenção à reclamação em tela, esclarece a Samsung que, conforme regulamento em anexo, amplamente divulgado em seu website oficial, o resgate do carregador poderá ser realizado no prazo de 30 dias a partir da emissão da nota fiscal, sem qualquer custo ao consumidor, conforme trecho abaixo.

<https://www.samsungparavoce.com.br/>

No entanto, tendo em vista que decorreram seis meses da aquisição do aparelho, não é possível atender à solicitação da consumidora.

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Desse modo, ante a inexistência de qualquer afronta a legislação consumerista por parte da Reclamada Samsung, requeremos o arquivamento da reclamação com as cautelas de praxe.

Atenciosamente,

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

Contact Center São Paulo

Telefone: 4000 – 1260

#### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

Não Fundamentada/Encerrada

-

#### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00103-3

**Data/Hora de Abertura:** 04/01/2023 às 11:54:23

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CELIA HUGEN

**CPF do Consumidor:** 575.738.679-72

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Luizacred	Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv	02.206.577/0001-80	23.01.0309.001.00103-301
Cartões Itau	Banco Itaucard S.A.	17.192.451/0001-70	23.01.0309.001.00103-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 04/10/2023 e relatou os seguintes fatos: que possui um cartão da reclamada nº5309 \*\*\*\* \* 0845, e se surpreendeu ao verificar que foi feita uma contratação de seguro sem sua solicitação e anuência em 12 parcelas de R\$14,99. Na data de hoje 04/01/2023 foi até loja da reclamada para solicitar esclarecimentos, pois no final de dezembro foi até uma loja da reclamada onde o vendedor informou que tinha cancelado o seguro. Ma foi informado que o seguro não foi cancelado, sendo assim a cobrança é indevida, a reclamante foi orientada a vir ao PROCON.

**Pedido:** Diante dos fatos e transtorno, solicita-se esclarecimentos, cancelamento do seguro e ressarcimento da quantia paga desde Novembro/2022 que totalizam R\$44,97.

**TRATATIVAS**

---

10/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Itaucard S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

06/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Itaucard S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

23/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Itaucard S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

04/01/2023 - **Carta**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor:** Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Itaucard S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

04/01/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** Banco Itaucard S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor:** Foram feitas tentativas de contato com a reclamada, mas sem sucesso.

04/01/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor:** Foram feitas tentativas de contato com a reclamada, mas sem sucesso.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Luizacred

Fundamentada não Atendida

-

Cartões Itau

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00360-3

**Data/Hora de Abertura:** 09/01/2023 às 14:12:20

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Edilson Luiz Kretzer

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MAURO SERGIO GASPAR

**CPF do Consumidor:** 812.967.898-53

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
NL FIT	NL FITNESS LTDA	47.469.426/0001-52	23.01.0309.001.00360-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Relato:**

O consumidor compareceu no PROCON/SC na data de 09/01/2023 e relatou os seguintes fatos: O consumidor contratou no estabelecimento da reclamada na data de 01/09/202 um pacote com fidelidade no valor de R\$ 2.278,80. Ocorre que o estabelecimento foi fechado por determinação judicial, deixando assim de fornecer os serviços ao consumidor. Para a surpresa do consumidor as cobranças continuam, o mesmo já encaminhou E-mail a reclamada, tentou via telefone e Instagram solicitar o cancelamento e a baixa das cobranças, porém sem sucesso e retorno.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicitamos o cancelamento do contrato e a baixa de qualquer cobrança de forma imediata.

### **TRATATIVAS**

---

09/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** NL FITNESS LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

NL FIT

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00021-3

**Data/Hora de Abertura:** 02/01/2023 às 15:07:59

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** GIOVANI KIRCH

**CPF do Consumidor:** 016.172.649-62

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Lojas Koerich	Eugenio Raulino Koerich S.A. Comércio e Indústria	86.184.074/0001-40	23.01.0309.001.00021-301
Assurant Seguradora	Assurant Seguradora S.A.	03.823.704/0001-52	23.01.0309.001.00021-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Refrigerador / freezer

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 02/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que, em 14/09/2022, comprou um produto com descrição PANASONIC: REFRIGERADOR 2P 387L NR-BT41PD1XB ACO ES (id: 327480), pelo valor de R\$ 3.180,00 + o valor do seguro R\$ 650,87. Relatou que pagou uma entrada R\$ 1.180,00, e parcelou o restante do valor em 9x de R\$ 299,00. Ocorre que o reclamante desconhecia o valor deste seguro, sendo assim, cancelou no mesmo dia junto ao Koerich localizado no Centro de Florianópolis/SC, diretamente com o gerente. Devido ao cancelamento do seguro de R\$ 650,87, o reclamante foi informado que as parcelas do mês de outubro/2022 e novembro/2022 seriam isentas. Todavia, ao realizar o pagamento da parcela de dezembro de 2022, tomou conhecimento que os pagamentos atrasados os meses de outubro e novembro geraram juros e taxas, bem como foi cobrado um valor de R\$ 145,00 que o reclamante desconhece totalmente. Cabe ressaltar que a fatura de novembro no valor de R\$ 265,00 foi cobrado R\$ 320,00 com vencimento em dezembro/2022. No mês de janeiro/2023, recebeu uma parcela de R\$ 314,08, o qual também contesta os juros por atraso.

**Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante solicita o estorno dos valores cobrados indevidamente diretamente na fatura. Bem como, esclarecimentos acerca dos valores em atraso, em desconformidade com o que foi informado pelo vendedor ao cancelar o seguro de que as parcelas referentes aos meses de outubro/2022 e novembro/2022 não precisavam ser pagas. Por fim, o ajuste das próximas faturas sem juros e descontada o valor do seguro que foi cancelado. O reclamante solicita, também, uma proposta de antecipação das parcelas para pagamento antecipado com abatimento dos juros. Nos termos do artigo 52, § 2º, da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, fica assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcial, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

## **TRATATIVAS**

---

02/01/2023 - Carta

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor:** Eugenio Raulino Koerich S.A. Comércio e Indústria

**Resultado por Fornecedor:** Resolvida

**Fornecedor:** Assurant Seguradora S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Lojas Koerich:**

Resposta em anexo.

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Lojas Koerich

Fundamentada Atendida

-

Assurant Seguradora

Fundamentada Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00641-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/01/2023 às 13:41:25

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ELIANE DE SOUZA

**CPF do Consumidor:** 732.456.829-72

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	23.01.0309.001.00641-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:** A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 13/01/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora recebe a sua aposentadoria pelo BANCO BMG, no valor de R\$ 1.212,00 todos os meses. Com todos os descontos, o valor líquido fica no valor de R\$ 697,10. No entanto, na folha do mês de janeiro de 2023, o valor líquido veio no valor de R\$ 306,00. Ou seja, houveram vários descontos que a reclamante não reconhece e, com isto, o valor que ela sacou foi de R\$ 306,00 apenas. Além disto, consta na folha de pagamento que a consumidora possui duas contas neste banco. Ela também não reconhece, e afirma que sempre teve apenas uma conta, conta esta na qual ela recebe os seus proventos.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como informações a respeito destes descontos indevidos e também da segunda conta que a consumidora não reconhece. Solicita-se ainda a contestação destes descontos, e o ressarcimento/reembolso dos valores que foram descontados indevidamente.

## TRATATIVAS

---

08/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco BMG:**

*Prezados, boa tarde!*

*Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.*

*Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.*

*Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do*

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).

*Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.*

*Atenciosamente,*

*Banco Bmg.*

13/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco BMG:**

*Prezados, boa tarde!*

*Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.*

*Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.*

*Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).*

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

*Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.*

*Atenciosamente,*

*Banco Bmg.*

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco BMG

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00557-3

**Data/Hora de Abertura:** 12/01/2023 às 12:41:27

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** NEIDE ALICE MARIANNO BERNARDO

**CPF do Consumidor:** 445.397.549-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Sudacred	SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREEND EDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA	20.251.847/0001-56	23.01.0309.001.00557-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Como Comprou/Contratou:** Domicílio

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 12/01/2023, e relatou os seguintes fatos: ocorre que a reclamante veem sendo descontada em débito em conta, desde Julho de 2022, referente a Sudacred, e Egnocred (valor de R\$ 68,88). Relata a consumidora, que já entrou em contato duas vezes com a Caixa Econômica Federal, solicitando o cancelamento dos descontos (sendo a última vez, no mês passado). Mesmo assim, os valores continuaram a serem descontados. Informa a consumidora, que jamais solicitou qualquer débito em conta, e desconhece o que seja tais descontos. Ao todo já foram descontado quatro vezes de R\$68,88.

**Pedido:** Diante dos fatos, a consumidora solicita que os descontos sejam imediatamente encerrados, bem como estornado as quatro parcelas descontadas de R\$68,88.

## **TRATATIVAS**

---

13/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

12/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Sudacred

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00923-3

**Data/Hora de Abertura:** 19/01/2023 às 10:59:43

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** EDUARDO VIANA THEODOSIO

**CPF do Consumidor:** 344.343.059-72

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Luizacred	Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv	02.206.577/0001-80	23.01.0309.001.00923-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 19/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que possui um cartão da reclamada, e na data 13/12/2022 foi até a loja para efetuar o parcelamento da fatura que o mesmo possuía. Foi feito um acordo em 11 parcelas de R\$161,51, totalizando o montante de R\$1.776,61. Ocorre que, o reclamante se surpreendeu ao verificar que foi debitado de sua conta o valor de R\$550,71, foi até a loja da reclamada para solicitar esclarecimentos, sendo informado que foi feita a cobrança do valor mínimo da fatura, mas a fatura já havia sido parcelada em 13/12/2022. Foi gerado um protocolo para reembolso nº20223490943350000 com o prazo de 3 dias úteis para o ressarcimento, mas o prazo não foi cumprido.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, e que seja feito o ressarcimento da quantia de R\$550,71, tendo em vista que a cobrança é indevida, pois houve um parcelamento da fatura na data 13/12/2022. BANCO ITAÚ agência: 0289 conta: 42591-0.

**TRATATIVAS**

---

13/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

01/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

19/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Luizacred:**

Prezados,

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Tão logo recebemos a manifestação enviada por este Órgão de Defesa do Consumidor, apuramos os fatos e apresentamos anexas, nossas considerações.

Em caso de dúvidas, sugestões e reclamações, ligue para o SAC 0800 728 0728 (todos os dias, 24h), ou acesse o Fale Conosco no [www.itaubanco.com.br](http://www.itaubanco.com.br). Deficientes Auditivos SAC 0800 722 1722 (todos os dias, 24h).

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada pelas Centrais de Atendimento e SACs, recorra à Ouvidoria Corporativa Itaú Unibanco 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h), Caixa Postal nº 67.600 CEP: 03162-971 ou pelo site [www.itaubanco.com.br](http://www.itaubanco.com.br).

Atendimento exclusivo ao PROCON 0800 721 4828.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Luizacred

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00504-3

**Data/Hora de Abertura:** 11/01/2023 às 11:54:49

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** PAULO DOS SANTOS

**CPF do Consumidor:** 379.071.669-34

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Agibank (Agiplan)	Banco Agibank S.A.	10.664.513/0001-50	23.01.0309.001.00504-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 11/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que possuía um cartão com a reclamada, onde compareceu à agência da reclamada na data 20/12/2022 para efetuar um saque de R\$500,00 sendo informado para o reclamante que o cartão que o mesmo possuía estava bloqueado, e que deveria descartar. O consumidor informa que a atendente cortou o cartão em pedaços e informou que faria o pedido de um novo cartão, que estaria pronto na data 28/01/2023. Ocorre que, após esta data o reclamante recebeu diversas notificações de compras que o mesmo alega não ter feito, pois informa que a atendente picou o cartão, mas informa que a mesma possuía a senha do reclamante. Recebeu uma mensagem da reclamada informando que a fatura do cartão no valor de R\$1.154,59 vence em 10/01/2023. Na data 10/01/2023 foi feito um boletim de ocorrência com número de registro nº0030531/2023-BO-00104.2023.0000279.

**Pedido:** Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, o cancelamento dos cartões e contestação das cobranças.

**TRATATIVAS**

---

06/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Agibank S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Agibank (Agiplan):**

Prezados,

Em atenção a reclamação recebida, pedimos que o cliente junte faturas e indique quais as transações que desconhece, para que possamos apurar.

Dito isso, nos colocamos à disposição para outras informações se porventura se fizerem necessários através dos telefones 3004 2221 (Capitais) ou 0800 602 0022 (demais localidades).

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Enaltecendo a boa-fé que exaramos quando da prática de nossos atos, renovando os votos de estima e consideração.

11/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Agibank S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **Resposta do Fornecedor - Banco Agibank (Agiplan):**

Em atenção a reclamação registrada, esclarecemos que não tivemos tempo hábil para analisar a situação do(a) reclamante e apresentar resposta e/ou documentos pertinentes ao caso, assim sendo requer-se:

Reque-se a dilação do prazo, por pelo menos mais 10 dias, para apresentação do contrato e/ou faturas, tendo em vista que para exibição dos documentos solicitados é necessário todo um tramite burocrático e mobilização de vários setores do banco requerido.

Assim sendo, de acordo com o “modus operandi” do banco promovido, o prazo concedido é bastante exíguo. Nessa perspectiva, em atenção ao princípio da razoabilidade, impõe-se a dilação do prazo estipulado para o cumprimento da presente obrigação.

Dito isso, o BANCO AGIBANK S/A se coloca à disposição para outras informações se porventura se fizerem necessários através dos telefones 3004 2221 (Capitais) ou 0800 602 0022 (demais localidades).

Enaltecendo a boa-fé que exaramos quando da prática de nossos atos, renovando os votos de estima e consideração.

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

#### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor**  
**Decisão de Fornecedor**  
**Data da Publicação**  
Banco Agibank (Ágiplan)  
Fundamentada Atendida  
-

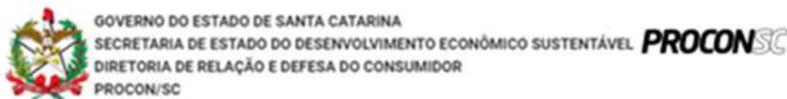
**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



## DADOS DO ATENDIMENTO

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01149-3

**Data/Hora de Abertura:** 24/01/2023 às 13:36:02

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## DADOS DO CONSUMIDOR

**Nome do Consumidor:** LUCIANA MARIA SILVEIRA SILVA

**CPF do Consumidor:** 902.947.930-20

## DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	23.01.0309.001.01149-301

## DADOS DA RECLAMAÇÃO

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Telecomunicações

**Assunto:** Telefonía Móvel Pós-paga

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

### Relato:

A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 24/01/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora possuía um débito, que foi quitado na data de 06/09/2022, no valor de R\$ 251,22, referente à linha (48) 991237826. Ela possui uma outra linha móvel (48) 991239663, linha esta que está suspensa indevidamente. A consumidora relata que as duas linhas estão com a fatura em dia, mas esta segunda, final 9663 foi suspensa pela operadora, indevidamente. Ela relata ainda que as duas cobranças estão em débito em conta, e que a linha (48) 991237826 a operadora não fez o desconto deste mês. Ou seja, não foi realizado o débito em conta pela reclamada este mês.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como o restabelecimento imediato da linha (48) 991239663, pois todas as faturas estão em dia. Solicita-se ainda informações acerca da outra linha, que não foi realizado o débito em conta pela reclamada.

## TRATATIVAS

13/02/2023 - Carta

**Fornecedor:** Telefonica Brasil S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Vivo - Telefônica (GVT):**

Curitiba, 22 de fevereiro de 2023.

À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor

PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

FA: 2301030900101149301x

Protocolo: 20238798611707

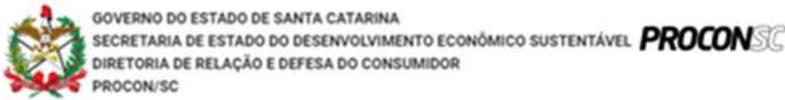
## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: proconsumidor@procon.sc.gov.nr

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088

Atendimento ODC: **Carla Luna**

### Resumo da Reclamação

Analisamos o pedido em nome da consumidora, Sra. LUCIANA MARIA SILVEIRA SILVA, CPF: 90294793020, a qual solicita esclarecimentos.

Contrato: 1125358598 Linha: (48) 991237826

### Pedidos do Cliente

Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como o restabelecimento imediato da linha (48) 991239663, pois todas as faturas estão em dia. Solicita-se ainda informações acerca da outra linha, que não foi realizado o débito em conta pela reclamada.

### Tratativa

Após análise da solicitação, identificamos que no dia 01/02/2023 foi realizado o acionamento do setor financeiro pra análise do comprovante de pagamento fornecido pela consumidora.

Onde no retorno, foi verificado que no dia 06/09/2022 houve o pagamento de R\$251,22 referente a fatura de vencimento 17/08/2022 a qual já consta paga.

IMAGEM1: INFORMAÇÕES PAGAMENTO 06/09/2022

O débito em aberto é referente a fatura de vencimento **17/09/2022 R\$251,22**, onde não localizamos evidencias de pagamento.

Caso cliente possua o comprovante de pagamento da fatura de vencimento 17/09/2023, solicitamos que o mesmo seja enviado para o e-mail [Atendimento.ODC.br@telefonica.com](mailto:Atendimento.ODC.br@telefonica.com), para que, seja dado continuidade a tratativa e analise do mesmo.

Frente ao exposto e devido ao débito supracitado, a linha (48) 4991239663, foi suspensa, conforme Fundamentação Legal: Arts. 90 a 103 da resolução 632/2017 da ANATEL a prestadora pode suspender o serviço do consumidor em caso de inadimplência e isto não exime o mesmo de efetuar o pagamento.

Referente ao débito automático, identificamos que o mesmo já consta como ativo/aprovado para a conta 1125358598. O 1º débito em conta bancária ocorrerá em até 2 vencimentos.

### Resolução

Realizamos contato com cliente, Sra. LUCIANA, em 22/02/2023, através da linha (48) 991237826 às 14:01hrs, onde seria tratado os pontos acima mencionados, porém sem sucesso.

### Ah, Importante!

Caso o atendimento tenha sido satisfatório, atendendo as suas expectativas, contamos com a sua avaliação e pedimos a gentileza de que não se esqueça de contatar o Procon de sua cidade, via telefone ou WhatsApp para solicitar a baixa e encerramento desse processo.

### Fale com a Gente

Para nós, é importante que você saiba que continuaremos aqui para tirar suas dúvidas e resolver qualquer problema, por isso, antes de tudo, procure a gente.

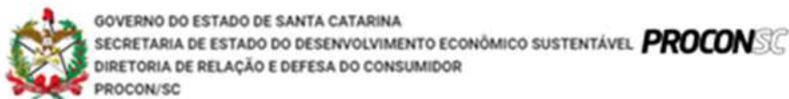
### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



No app da Vivo você pode realizar consulta de informações dos planos contratados, adquirir pacotes adicionais, consultar contas e pedir reparo técnico. Autoatendimento prático e na palma da sua mão.

Anote também o número da nossa Ouvidoria: 0800 775 1212 de segunda a sexta das 8h às 18h, exceto feriados (necessário número de protocolo de atendimento anterior).

Em caso de dúvidas relacionadas a tratativa, favor enviar e-mail para [Atendimento.ODC.br@telefonica.com](mailto:Atendimento.ODC.br@telefonica.com). O retorno será dado em até 48h úteis.

Conte sempre com a gente,

Vivo - Telefônica Brasil S.A.

Relacionamento ODC – Órgãos de Defesa do Consumidor

24/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Telefonica Brasil S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Vivo - Telefônica (GVT):**

Em resposta a manifestação do consumidor, informamos que em verificação ao comprovante apresentado, identificamos que houve digitação incorreta no primeiro bloco do código de barras o que ocasionou a não distribuição do valor para a conta financeira;

Diante ao exposto, foi necessário abertura de chamado para área financeira para análise e o prazo de retorno é de até 05 dias úteis.

Em resposta sobre o não pagamento em débito automático devido a regra sistêmica, para que ocorra a validação, deverá autorizar junto a instituição financeira, podendo ocorrer o processo de pagamento pelo DAUTO em até dois vencimentos, e em verificação identificamos que o cadastro para a conta financeira 1328861457 ocorreu em 10/01/2023 08:52:36, portanto até que seja iniciado o processo de DAUTO deverá realizar os pagamentos manuais.

#### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Vivo - Telefônica (GVT)

Fundamentada não Atendida

-

#### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL **PROCON**SC  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

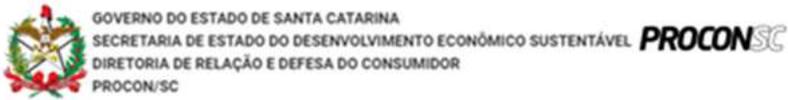
**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

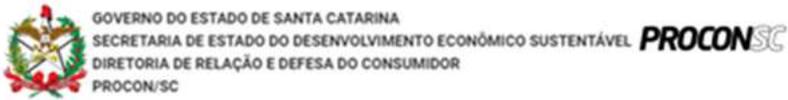
**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



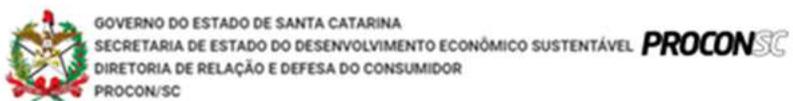
**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL **PROCON**SC  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL **PROCON**SC  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL **PROCON**SC  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL **PROCON**SC  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL **PROCON**SC  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL **PROCON**SC  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

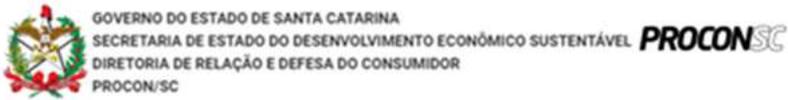
**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL **PROCON**SC  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00439-3

**Data/Hora de Abertura:** 10/01/2023 às 14:39:59

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA DA CONCEIÇÃO SOARES

**CPF do Consumidor:** 013.418.878-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
CINAAP	CINAAP - CIRCULO NACIONAL DE ASSISTENCIA DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS	37.014.107/0001-07	23.01.0309.001.00439-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 10/01/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora percebeu que está sendo descontado da sua folha de pagamento do INSS um valor de R\$ 24,24, referente à contribuição CINAAP. Ela desconhece tal cobrança, e afirma que não solicitou e nem autorizou tal serviço. Ou seja, trata-se de uma cobrança indevida.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como o cancelamento imediato desta contribuição e suas respectivas cobranças, haja vista que a consumidora nunca solicitou e nem autorizou tal desconto. Solicita-se, ainda o ressarcimento/reembolso dos valores que foram descontados até o presente momento. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL AGÊNCIA 3692 CONTA POUPANÇA 00012259-2

**TRATATIVAS**

---

10/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CINAAP - CIRCULO NACIONAL DE ASSISTENCIA DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

CINAAP

Não Fundamentada/Encerrada

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00613-3

**Data/Hora de Abertura:** 14/02/2023 às 12:06:03

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ROBERTO VARGAS DA SILVA

**CPF do Consumidor:** 346.649.808-25

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
CLUBE SEBRASEG	SEBRASEG CLUBE DE BENEFICIOS	38.075.234/0001-70	23.02.0309.001.00613-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 14/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foi feito uma contratação indevida de SEBRASEG CLUBE DE BENEFICIOS no valor mensal de R\$59,90. O reclamante foi ao banco onde não foi fornecido extrato dos meses anteriores, sendo assim o reclamante não sabe desde quando os débitos indevidos estão acontecendo. O mesmo relata que a contratação foi feita sem sua solicitação e anuência, e nunca possuiu vínculos com a reclamada.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos cópia do contrato assinado e uma planilha com todos os débitos efetuados desde a data da contratação indevida. Solicita-se também o ressarcimento corrigido monetariamente da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, a ser depositada na conta bancaria BANCO BRADESCO agência 1472-9 conta: 0078084-7.

**TRATATIVAS**

---

21/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** SEBRASEG CLUBE DE BENEFICIOS

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

14/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** SEBRASEG CLUBE DE BENEFICIOS

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

CLUBE SEBRASEG  
Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00582-3

**Data/Hora de Abertura:** 14/02/2023 às 08:12:00

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARA ROSANGELA MUNIZ SOUZA

**CPF do Consumidor:** 321.492.980-15

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Daycoval	BANCO DAYCOVAL S/A	62.232.889/0001-90	23.02.0309.001.00582-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 14/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que abriu uma FA 2301030900100979301 na data 19/01/2023 para solicitar o cancelamento dos contratos de cartões; o cancelamento dos empréstimos; dos posteriores descontos e um boleto único no valor de R\$ 5.440,00. Ocorre que, a reclamante recebeu 8 cartas da reclamada, 4 com senhas dos cartões e 4 com faturas com o saldo devedor dos cartões. A mesma devolveu a quantia total de R\$5.440,00 na data 30/01/2023, e até a data de hoje não obteve resposta referente ao cancelamento dos contratos.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita a contestação das faturas encaminhadas e comprovante do cancelamento dos cartões.

**TRATATIVAS**

---

21/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

09/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

14/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Daycoval:**

Prezados,

Em atenção à reclamação registrada, seguem os esclarecimentos em anexo.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Daycoval

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00854-3

**Data/Hora de Abertura:** 23/02/2023 às 12:46:31

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CARLOS AUGUSTO BUROFF

**CPF do Consumidor:** 309.093.921-53

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
CAAP	CAIXA DE ASSISTENCIA AOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS	04.721.637/0001-28	23.02.0309.001.00854-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 23/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que há muito tempo vem sendo debitada a quantia de R\$50,79 CONTRIBUIÇÃO CAAP de sua conta corrente no BANCO ITAÚ. O reclamante tentou contato com o banco, mas foi informado para entrar em contato com o INSS, mas sem sucesso.

**Pedido:**

Diante dos fatos o reclamante solicita esclarecimentos, cópia assinada do contrato, cancelamento do mesmo e que seja feito o ressarcimento da quantia debitada indevidamente desde a data da contratação, a ser depositada na conta ITAÚ agência: 6243 conta: 47876-2.

## **TRATATIVAS**

---

23/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CAIXA DE ASSISTENCIA AOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

CAAP

Não Fundamentada/Encerrada

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00880-3

**Data/Hora de Abertura:** 23/02/2023 às 16:03:32

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ANA LÚCIA DOS SANTOS

**CPF do Consumidor:** 893.510.299-72

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Pernambucanas Cartões	Pernambucanas Financiadora	43.180.355/0001-12	23.02.0309.001.00880-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 23/02/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora relata que acabou gastando todo o limite do cartão PERNAMBUCANAS ELO NÚMERO 6505 9701 2669 7102 e foi realizado um parcelamento do débito, que atualmente está no valor em torno de R\$ 1.300,00. No entanto, a reclamada está cobrando juros elevados. A consumidora gostaria de efetuar o pagamento deste débito, à vista. Foi feito contato com a reclamada, para fazer a quitação. Porém, sem sucesso.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como um acordo, com desconto e de forma acessível, para que a consumidora possa quitar este débito, à vista.

**TRATATIVAS**

---

23/02/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** Pernambucanas Financiadora

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor:** A consumidora acabou não trazendo nenhum documento comprovando este débito.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00543-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/02/2023 às 13:24:18

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CECILIA TEREZINHA ALVES

**CPF do Consumidor:** 252.034.959-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Agibank (Agiplan)	Banco Agibank S.A.	10.664.513/0001-50	23.02.0309.001.00543-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 13/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que gostaria de cancelar os cartões 5369 \*\*\*\* \* 9308, 5369 \*\*\*\* \* 9922 e 5115 \*\*\*\* \* 1500 que possui junto ao AGIBANK pois relata que gostaria de permanecer somente com a Caixa Econômica Federal. Bem como, os contratos 07706263430000000011; 1505779542; 1506401744; 1214754312 e 1500768110 não foram autorizados solicitados e devem ser cancelados se ainda se encontrarem ativos.

**Pedido:**

Diante dos fatos, a consumidora gostaria de cancelar os cartões 5369 \*\*\*\* \* 9308, 5369 \*\*\*\* \* 9922 e 5115 \*\*\*\* \* 1500. Bem como, o cancelamento dos contratos 07706263430000000011; 1505779542; 1506401744; 1214754312 e 1500768110 se ainda se encontrarem ativos. Por fim, o envio dos contratos assinados 07706263430000000011; 1505779542; 1506401744; 1214754312 e 1500768110 assinados.

**TRATATIVAS**

---

02/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Agibank S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

13/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Agibank S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Agibank (Agiplan):**

Prezados, nossos cumprimentos.

Contamos sempre com a cordialidade do destinatário em **acusar recebimento** do e-mail, a fim de garantir a integralidade da comunicação.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

O BANCO AGIBANK, instituição financeira com sede na Rua Sergio Fernandes Borges soares, E 12 E-1, nº 1000, Distrito Industrial, Campinas/SP, CEP 13.054.709, inscrita no CNPJ sob o nº 10.664.513.0001-50, representado por seu procurador signatário, nos autos F.A/P.A./CIP. em epígrafe, vem expor o que segue. Em atenção a reclamação registrada, o Agibank vem, respeitosamente requerer a dilação do prazo para oferecimento de manifestação nos autos, tendo em vista que os fatos a serem apresentados requer todo um trâmite burocrático e mobilização dos setores de da Instituição Financeira requerida.

Deve ainda ser ressaltado que os contratos e informações sobre clientes ficam em posse de uma empresa de guarda especializada, sendo necessário trâmite burocrático para solicitação e efetiva disponibilização de suas cópias.

Considerando que o Agibank tem como premissa a total colaboração em todas as esferas, buscando sempre atender às solicitações feitas, requeremos a dilação do prazo para apresentação da resposta e/ou documentos pertinentes, a fim de que a demanda possa ser plenamente resolvida.

Dito isso, o BANCO AGIBANK S/A se coloca à disposição para outras informações se porventura se fizerem necessários através dos telefones 3004 2221 (Capitais) ou 0800 602 0022 (demais localidades).

Enaltecendo a boa-fé que exaramos quando da prática de nossos atos, renovando os votos de estima e consideração.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Agibank (Ágiplan)

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.01074-3

**Data/Hora de Abertura:** 28/02/2023 às 14:35:43

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ADOLI MENDES

**CPF do Consumidor:** 557.886.299-34

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Agibank (Agiplan)	Banco Agibank S.A.	10.664.513/0001-50	23.02.0309.001.01074-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 28/02/2023, e relatou os seguintes fatos: O consumidor percebeu que foi feito um empréstimo no valor de R\$ 1.130,17, em 84 parcelas de R\$ 30,50, na data de 25/01/2023. Tal empréstimo é indevido, pois o consumidor nunca solicitou e nem autorizou. Esta quantia foi devolvida ao banco, na data de 27/01/2023. No entanto, as parcelas continuam a serem descontadas.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como o cancelamento imediato deste empréstimo e de suas respectivas cobranças, haja vista que trata-se de cobranças indevidas. Solicita-se o ressarcimento/reembolso de todas as parcelas que foram descontadas até o presente momento, pois o reclamante já efetuou a devolução da quantia. BANCO BRADESCO AGÊNCIA 0348-4 CONTA CORRENTE 0032799-9

**TRATATIVAS**

---

18/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Agibank S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Agibank (Agiplan):**

Prezados,

Em atenção a reclamação recebida, o BANCO AGIBANK, instituição financeira com sede na Rua Sergio Fernandes Borges Soares, 25, Edifício 12 E-1, nº 1000, Distrito Industrial, Campinas/SP, Cep 13.054.709, inscrita no CNPJ sob o nº 10.664.513.0001-50, representado por sua procuradora signatária, informa o que segue:

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Precipuamente, insta frisar que a instituição financeira, ora promovida, não cometeu nenhum ato ilícito, abusivo ou motivador de responsabilidade na órbita da responsabilidade civil quanto aos fatos aqui narrados, pois apenas agiu dentro do seu exercício regular de direito, não configurando qualquer ilícito, tudo em consonância com o art.188, I, do Código Civil.

É inconteste que o Banco estava apenas agindo amparado pelo direito, tendo em vista o vínculo existente entre as partes. Assim, o reclamado agiu alicerçado em seu exercício regular de direito, ao descontar os valores.

Sendo assim, nenhuma responsabilidade pode ser imputada ao Promovido que agiu na mais absoluta boa-fé, até porque, não poderia agir de maneira diferenciada. Nesse aspecto é lúcido o entendimento pretoriano ao qual ousamos transcrever:

“Ninguém poderá ser responsabilizado civilmente pelo exercício regular de direito enquanto se mantiver dentro da ordem jurídica, ainda que terceiro venha a sofrer prejuízo sem ter sido parte na ação. (TJSC - 2a.C. - Ap. Rel. Ernani Ribeiro - j.26.02.82 - RT 563/230).”

Dessa forma, no caso em epígrafe, o requerido agiu dentro de seu estrito exercício legal, não configurando sua conduta em qualquer ato ilícito apto a ensejar a indenização ora pleiteada, tudo em consonância com o art. 188, I, do Código Civil.

Ademais, importante salientar que o caso em tela, de não concordância com contratos celebrados, ou ainda com valores de descontos, precisam de perícia técnica grafotécnica ou contábil, sendo de grande complexidade ao PROCON.

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Dito isso, o BANCO AGIBANK S/A se coloca à disposição para outras informações se porventura se fizerem necessários através dos telefones 3004 2221 (Capitais) ou 0800 602 0022 (demais localidades).

Enaltecendo a boa-fé que exaramos quando da prática de nossos atos, renovando os votos de estima e consideração.

04/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Agibank S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **Resposta do Fornecedor - Banco Agibank (Agiplan):**

Em atenção a reclamação recebida, o BANCO AGIBANK, instituição financeira com sede na Rua Sergio Fernandes Borges Soares, 25, Edifício 12 E-1, nº 1000, Distrito Industrial, Campinas/SP, Cep 13.054.709, inscrita no CNPJ sob o nº 10.664.513.0001-50, representado por sua procuradora signatária, informa o que segue:

Precipuaente, insta frisar que a instituição financeira, ora promovida, não cometeu nenhum ato ilícito, abusivo ou motivador de responsabilidade na órbita da responsabilidade civil quanto aos fatos aqui narrados, pois apenas agiu dentro do seu exercício regular de direito, não configurando qualquer ilícito, tudo em consonância com o art.188, I, do Código Civil.

É inconteste que o Banco estava apenas agindo amparado pelo direito, tendo em vista o vínculo existente entre as partes. Assim, o reclamado agiu alicerçado em seu exercício regular de direito, ao descontar os valores.

Sendo assim, nenhuma responsabilidade pode ser imputada ao Promovido que agiu na mais absoluta boa-fé, até porque, não poderia agir de maneira diferenciada. Nesse aspecto é lúcido o entendimento pretoriano ao qual ousamos transcrever:

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

“Ninguém poderá ser responsabilizado civilmente pelo exercício regular de direito enquanto se mantiver dentro da ordem jurídica, ainda que terceiro venha a sofrer prejuízo sem ter sido parte na ação. (TJSC - 2a.C. - Ap. Rel. Ernani Ribeiro - j.26.02.82 - RT 563/230).”

Dessa forma, no caso em epígrafe, o requerido agiu dentro de seu estrito exercício legal, não configurando sua conduta em qualquer ato ilícito apto a ensejar a indenização ora pleiteada, tudo em consonância com o art. 188, I, do Código Civil.

Ademais, importante salientar que o caso em tela, de não concordância com contratos celebrados, ou ainda com valores de descontos, precisam de perícia técnica grafotécnica ou contábil, sendo de grande complexidade ao PROCON.

Dito isso, o BANCO AGIBANK S/A se coloca à disposição para outras informações se porventura se fizerem necessários através dos telefones 3004 2221 (Capitais) ou 0800 602 0022 (demais localidades).

Enaltecendo a boa-fé que exaramos quando da prática de nossos atos, renovando os votos de estima e consideração

21/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Agibank S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Agibank (Agiplan):**

Prezados, nossos cumprimentos.

Contamos sempre com a cordialidade do destinatário em **acusar recebimento** do e-mail, a fim de garantir a interalidade da comunicação.

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

O **BANCO AGIBANK**, instituição financeira com sede na Rua Sergio Fernandes Borges soares, E 12 E-1, nº 1000, Distrito Industrial, Campinas/SP, CEP 13.054.709, inscrita no CNPJ sob o nº 10.664.513.0001-50, representado por seu procurador signatário, nos autos F.A/P.A./CIP. em epígrafe, vem expor o que segue. Em atenção a reclamação registrada, o Agibank vem, respeitosamente **requerer a dilação do prazo**, por pelo menos mais 10 dias, para oferecimento de manifestação nos autos, tendo em vista que os fatos a serem apresentados requer todo um tramite burocrático e mobilização dos setores de da Instituição Financeira requerida.

Deve ainda ser ressaltado que **os contratos firmados com o Agibank ficam em posse de uma empresa de guarda especializada, sendo necessário trâmite burocrático para solicitação e efetiva disponibilização de suas cópias, motivo este que também torna exímio o prazo imposto.**

Considerando que o Agibank tem como premissa o bom relacionamento com seus clientes e total colaboração em todas as esferas, buscando sempre atender às solicitações feitas, requeremos a dilação do prazo, por 10 dias corridos, para apresentação da resposta e/ou documentos pertinentes, a fim de que a demanda possa ser plenamente resolvida.

Dito isso, o BANCO AGIBANK S/A se coloca à disposição para outras informações se porventura se fizerem necessários através dos telefones 3004 2221 (Capitais) ou 0800 602 0022 (demais localidades).

Enaltecendo a boa-fé que exaramos quando da prática de nossos atos, renovando os votos de estima e consideração.

28/02/2023 - Carta

**Fornecedor:** Banco Agibank S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Agibank (Agiplan):**

Prezados, nossos cumprimentos.

**Contamos sempre com a cordialidade do desinatário em acusar recebimento do e-mail, a fim de garantir a interalidade da comunicação.**

O **BANCO AGIBANK**, instituição financeira com sede na Rua Sergio Fernandes Borges soares, E 12 E-1, nº 1000, Distrito Industrial, Campinas/SP, CEP 13.054.709, inscrita no CNPJ sob o nº 10.664.513.0001-50, representado por seu procurador signatário, nos autos F.A/P.A./CIP. em epígrafe, vem expor o que segue. Em atenção a reclamação registrada, o Agibank vem, respeitosamente **requerer a dilação do prazo**, por pelo menos mais 10 dias, para oferecimento de manifestação nos autos, tendo em vista que os fatos a

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

serem apresentados requer todo um trâmite burocrático e mobilização dos setores de da Instituição Financeira requerida.

Deve ainda ser ressaltado que **os contratos firmados com o Agibank ficam em posse de uma empresa de guarda especializada, sendo necessário trâmite burocrático para solicitação e efetiva disponibilização de suas cópias, motivo este que também torna exímio o prazo imposto.**

Considerando que o Agibank tem como premissa o bom relacionamento com seus clientes e total colaboração em todas as esferas, buscando sempre atender às solicitações feitas, requeremos a dilação do prazo, por 10 dias corridos, para apresentação da resposta e/ou documentos pertinentes, a fim de que a demanda possa ser plenamente resolvida.

Dito isso, o BANCO AGIBANK S/A se coloca à disposição para outras informações se porventura se fizerem necessários através dos telefones 3004 2221 (Capitais) ou 0800 602 0022 (demais localidades).

Enaltecendo a boa-fé que exaramos quando da prática de nossos atos, renovando os votos de estima e consideração.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Agibank (Agiplan)

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00774-3

**Data/Hora de Abertura:** 17/02/2023 às 11:08:46

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA ANA MARTIN PEREIRA

**CPF do Consumidor:** 016.814.039-00

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
C6 Consig (Banco Ficsa)	Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)	61.348.538/0001-86	23.02.0309.001.00774-301
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.02.0309.001.00774-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 17/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foi feita uma contratação de empréstimo consignado sem sua solicitação e anuência. O contrato nº010017319170 foi incluso em 13/03/2021 em 84 parcelas de R\$52,00 e valor liberado de R\$2.139,00. A reclamante tentou contato com a reclamada para solicitar esclarecimentos, mas sem sucesso.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado e cancelamento do mesmo. Solicita-se a planilha com o saldo devedor e ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, a ser depositada na conta bancária BANCO BRADESCO agência : 0348-4 conta: 1008322-2.

**TRATATIVAS**

---

17/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

03/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

17/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - C6 Consig (Banco Ficsa):**

Prezados,

Segue resposta à queixa do consumidor

23.02.0309.001.00774-301

Conforme solicitação do Procon

Atenciosamente,

**C6 Consig.**

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

C6 Consig (Banco Ficsa)

Fundamentada não Atendida

-

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00182-3

**Data/Hora de Abertura:** 06/02/2023 às 08:37:35

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MAURA IZABEL ALBANO

**CPF do Consumidor:** 289.973.529-20

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	23.02.0309.001.00182-301
EAGLE SEGUROS	EAGLE CORRETORA DE SEGUROS LTDA	23.323.275/0001-61	23.02.0309.001.00182-303

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Demais Seguros

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 06/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que está sendo descontada o valor de R\$ 69,90 diretamente do INSS referente a um PAGTO COBRANÇA SEGUROS EAGLE. A reclamante desconhece a origem desse desconto, pois jamais autorizou ou solicitou nada.

**Pedido:**

Diante dos fatos, a reclamante solicita o cancelamento desse desconto PAGTO COBRANÇA SEGUROS EAGLE no valor de R\$ 69,90. Bem como, o reembolso dos valores já descontados. Dados bancários: 0409 0007 44185839-0, Caixa Econômica Federal. Por fim, o envio do contrato assinado que comprove que a reclamante solicitou o empréstimo.

## TRATATIVAS

---

08/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** EAGLE CORRETORA DE SEGUROS LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

06/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Bradesco S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Bradesco:**

Prezados(as),

Segue carta-resposta anexo.

Atenciosamente,

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Bradesco

Reclamação Concluída

-

**EAGLE SEGUROS**

Reclamação Concluída

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00531-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/02/2023 às 11:53:16

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ALBERTO MOURA

**CPF do Consumidor:** 182.650.819-87

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	23.02.0309.001.00531-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 13/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foram feitos 3 contratos de empréstimos consignados sem sua solicitação e anuência. Todos os contratos foram debitados em folha e já estão quitados. O contrato nº314316365-1 incluso em 07/02/2017 em 72 parcelas de R\$56,79 valor liberado de R\$1.865,02. O contrato nº314316546-6 incluso em 09/02/2017 em 72 parcelas de R\$403,78 valor liberado de R\$13.260,43. O contrato nº314316966-6 incluso em 09/02/2017 em 72 parcelas de R\$326,14 valor liberado de R\$10.710,67. O reclamante alega não ter efetuado a contratação destes empréstimos, sendo assim considera todos os débitos efetuados indevidos.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia dos contratos assinados e ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta desde a data da contratação indevida dos contratos nº314316365-1; 314316546-6 e 314316966-6. Dados bancários: BANCO SICRED, AGÊNCIA 0226, CONTA CORRENTE 96095-7

**TRATATIVAS**

---

02/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Bradesco S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Bradesco:**

Prezados(as),

Segue carta resposta anexo.

Atenciosamente,

13/02/2023 - **Carta**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor:** Banco Bradesco S.A.  
**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**  
**Decisão de Fornecedor**  
**Data da Publicação**  
Banco Bradesco  
Fundamentada não Atendida  
-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00906-3

**Data/Hora de Abertura:** 24/02/2023 às 10:56:42

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ZEFERINO BATISTA NETO

**CPF do Consumidor:** 202.616.834-20

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco RCI Brasil S/A	Banco RCI Brasil S/A	62.307.848/0001-15	23.02.0309.001.00906-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Financiamentos de Veículos / Leasing

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 24/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que possuía um financiamento veicular com a reclamada de 48 parcelas de R\$1.179,76. O reclamante pagou a última parcela na data 07/12/2022, mas se surpreendeu ao receber ligações informando que o mesmo possui duas parcelas em aberto, números 16 e 17. O reclamante negou, e informou que efetuou o pagamento de todas as parcelas e encaminhou os comprovantes para a reclamada. Mas em resposta a reclamada troca o número das parcelas.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos e que seja feita a contestação das cobranças. Solicita-se também que os pagamento efetuados sejam reconhecidos pela reclamada.

**TRATATIVAS**

---

24/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco RCI Brasil S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco RCI Brasil S/A:**

24/02/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** Banco RCI Brasil S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor:** Foram feitas tentativas de contato, mas sem sucesso.

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Banco RCI Brasil S/A  
Não Fundamentada/Encerrada

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00291-3

**Data/Hora de Abertura:** 07/02/2023 às 11:15:45

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARILENA URSA DA COSTA

**CPF do Consumidor:** 619.031.918-15

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Facta Financeira	Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento	15.581.638/0001-30	23.02.0309.001.00291-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PRCON em 07/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foi feito um empréstimo consignado sem sua solicitação e anuência. O contrato nº0018670967 foi incluso na data 18/01/2023 em 84 parcelas de R\$44,80 e valor liberado de R\$1.874,39. A reclamante alega que o contrato foi feito sem sua autorização e comprova no extrato que a quantia de R\$1.874,39 não foi depositada em sua conta.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia assinada do contrato e cancelamento do mesmo. Solicita-se também o o saldo devedor e ressarcimento da quantia debitada de sua conta bancária, a ser depositada na conta bancária BANRISUL agência: 0217 conta: 35.110425.0-4.

**TRATATIVAS**

---

02/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

07/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Facta Financeira  
Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00034-3

**Data/Hora de Abertura:** 01/02/2023 às 14:02:00

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA NATALIA RODRIGUES DA SILVA

**CPF do Consumidor:** 703.203.149-87

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Tribanco	Banco Triângulo S/A	17.351.180/0001-59	23.02.0309.001.00034-301
Tricard	Tricard Serviços de Intermediação de Cartões de Crédito Ltda	05.045.717/0001-73	23.02.0309.001.00034-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 01/02/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora fez o pagamento da sua fatura no valor de R\$ 366,11, referente ao cartão COMBO ATACADISTA, na data de 12/11/2022, conforme comprovante de pagamento. No entanto, a reclamada não deu baixa neste pagamento, e está fazendo diversas cobranças. Tais cobranças são referentes a este pagamento, já com juros, no valor de R4 450,00. Tal cobrança é indevida, pois a consumidora já fez a quitação deste valor. Além disto, foi feito um parcelamento automático, com parcelas no valor de R\$ 60,04. Tal parcelamento também é indevido, pois é em cima da fatura que a reclamante já quitou. Foram feitos vários contatos com a reclamada. Porém, sem nenhuma solução.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como a baixa no pagamento da fatura no valor de R\$ 366,91, que a reclamante pagou no dia 12/11/2022. Solicita-se a contestação destas cobranças indevidas e a suspensão das mesma, e a cobrança somente do que é devido. Solicita-se, ainda, um histórico detalhado das cobranças.

## TRATATIVAS

---

16/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Triângulo S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Tricard Serviços de Intermediação de Cartões de Crédito Ltda

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

01/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Triângulo S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Tricard Serviços de Intermediação de Cartões de Crédito Ltda

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

---

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Tribanco

Fundamentada não Atendida

-

Tricard

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00774-3

**Data/Hora de Abertura:** 17/02/2023 às 11:08:46

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA ANA MARTIN PEREIRA

**CPF do Consumidor:** 016.814.039-00

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
C6 Consig (Banco Ficsa)	Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)	61.348.538/0001-86	23.02.0309.001.00774-301
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.02.0309.001.00774-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 17/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foi feita uma contratação de empréstimo consignado sem sua solicitação e anuência. O contrato nº010017319170 foi incluso em 13/03/2021 em 84 parcelas de R\$52,00 e valor liberado de R\$2.139,00. A reclamante tentou contato com a reclamada para solicitar esclarecimentos, mas sem sucesso.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado e cancelamento do mesmo. Solicita-se a planilha com o saldo devedor e ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, a ser depositada na conta bancária BANCO BRADESCO agência : 0348-4 conta: 1008322-2.

**TRATATIVAS**

---

17/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

03/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

17/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - C6 Consig (Banco Ficsa):**

Prezados,

Segue resposta à queixa do consumidor

23.02.0309.001.00774-301

Conforme solicitação do Procon

Atenciosamente,

**C6 Consig.**

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

C6 Consig (Banco Ficsa)

Fundamentada não Atendida

-

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00008-3

**Data/Hora de Abertura:** 01/02/2023 às 09:30:17

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA DE JESUS RODRIGUES DA SILVA

**CPF do Consumidor:** 454.911.009-00

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Caixa Econômica Federal	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	00.360.305/0001-04	23.02.0309.001.00008-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 01/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que está sendo descontada o valor de R\$ 52,25 referente a reserva de margem consignável RMC, código 322 e o valor de R\$ 49,50 referente a um cartão de crédito ativo de 2019, contrato 104544237303201. Todavia, nenhum dos contratos foram assinados pela reclamante, apesar de haver 2 empréstimos solicitados (código 216). Cabe ressaltar que o cartão nunca foi recebido pela reclamante ou até mesmo desbloqueado. Por fim, a reclamante informa que tomou conhecimento acerca dos descontos quando sua filha depositou um valor para custear seus remédios para tratamento de câncer de mama e o valor foi descontado de sua conta. N° do benefício 544.237.303-2, AG 408, CC 8148435675.

**Pedido:**

Diante dos fatos, a reclamante solicita o cancelamento de ambos os contratos (104544237303201 e Código 322), bem como o reembolso dos valores descontados indevidamente. Por fim, requer a cópia dos contratos assinados.

**TRATATIVAS**

---

02/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Caixa Econômica Federal:**

Conforme anexo

01/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Caixa Econômica Federal:**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Prezado(a) Cliente,

A Ouvidoria da CAIXA agradece o contato e informa que analisou a sua manifestação, conforme explicações na resposta ao PROCON-SP DIGITAL, por isso solicitamos que abra o arquivo salvo em PDF.

Lembramos que se precisar conversar novamente com a CAIXA, sobre esse ou outro assunto, pode ligar no telefone 0800 725 7474, que atende de segunda até sexta, das 9h às 18h. Se preferir, a qualquer momento, registre sua manifestação pela internet através do formulário do "Fale Conosco" no endereço <http://fale-conosco.caixa.gov.br>

Atenciosamente,

Ouvidoria da CAXA

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Caixa Econômica Federal

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00966-3

**Data/Hora de Abertura:** 27/02/2023 às 10:07:08

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** IRANI LUIZ DA SILVA

**CPF do Consumidor:** 221.548.099-87

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
ABCB BR	CLUBE DE BENEFÍCIOS	—	23.02.0309.001.00966-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Demais Seguros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 27/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que é debitado de sua aposentadoria o valor mensal de R\$47,45 pela reclamada. O reclamante informa que estes débitos são feitos sem sua autorização. Tentou contato com a reclamada, mas sem sucesso.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, e que seja feito o cancelamento do contrato. Solicita-se também que seja feito o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta, a ser depositada na CAIXA ECONÔMICA FEDERAL agência: 1555 conta: 000814373224-8 (poupança).

**TRATATIVAS**

---

27/02/2023 - Carta

**Fornecedor:** CLUBE DE BENEFÍCIOS

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

ABCB BR

Não Fundamentada/Encerrada

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00034-3

**Data/Hora de Abertura:** 01/02/2023 às 14:02:00

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA NATALIA RODRIGUES DA SILVA

**CPF do Consumidor:** 703.203.149-87

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Tribanco	Banco Triângulo S/A	17.351.180/0001-59	23.02.0309.001.00034-301
Tricard	Tricard Serviços de Intermediação de Cartões de Crédito Ltda	05.045.717/0001-73	23.02.0309.001.00034-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 01/02/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora fez o pagamento da sua fatura no valor de R\$ 366,11, referente ao cartão COMBO ATACADISTA, na data de 12/11/2022, conforme comprovante de pagamento. No entanto, a reclamada não deu baixa neste pagamento, e está fazendo diversas cobranças. Tais cobranças são referentes a este pagamento, já com juros, no valor de R4 450,00. Tal cobrança é indevida, pois a consumidora já fez a quitação deste valor. Além disto, foi feito um parcelamento automático, com parcelas no valor de R\$ 60,04. Tal parcelamento também é indevido, pois é em cima da fatura que a reclamante já quitou. Foram feitos vários contatos com a reclamada. Porém, sem nenhuma solução.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como a baixa no pagamento da fatura no valor de R\$ 366,91, que a reclamante pagou no dia 12/11/2022. Solicita-se a contestação destas cobranças indevidas e a suspensão das mesma, e a cobrança somente do que é devido. Solicita-se, ainda, um histórico detalhado das cobranças.

## TRATATIVAS

---

16/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Triângulo S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Tricard Serviços de Intermediação de Cartões de Crédito Ltda

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

01/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Triângulo S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Tricard Serviços de Intermediação de Cartões de Crédito Ltda

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

---

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Tribanco

Fundamentada não Atendida

-

Tricard

Fundamentada não Atendida

-

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00748-3

**Data/Hora de Abertura:** 16/02/2023 às 16:42:48

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARCIO BERNARDO DA COSTA

**CPF do Consumidor:** 671.732.509-78

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
NPL IPANEMA VI	FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS MULTSEGMENTOS NPL IPANEMA VI - NAO PADRONIZADO	26.405.883/0001-03	23.02.0309.001.00748-302
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	23.02.0309.001.00748-301

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Atendimento Bancário

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

### **Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 16/02/2023, e relatou os seguintes fatos: O consumidor fez um financiamento de um veículo VOLKSWAGEN SPACEFOX feito em 45 parcelas R\$ 1.200,00. O consumidor relata que logo após a compra do veículo, o consumidor teve o veículo roubado. O consumidor relata que adquiriu o veículo para fazer UBER e, devido ao roubo, não teve mais como pagar as parcelas. O banco, com isto, fez contato com o consumidor, para saber o motivo pelo qual ele não estava mais pagando as parcelas do financiamento. O consumidor relatou todo o ocorrido, e enviou ao banco todos o boletim de ocorrência, juntamente com todos os documentos. Ele recebeu do banco uma proposta, para reduzir as parcelas pela metade, parcelas estas que ficariam no valor de R\$ 548,88, com o objetivo de retirar o seu nome do SPC e do SERASA. O consumidor relata ainda que o banco afirmou que, após pagar a primeira parcela deste acordo, o nome dele seria retirado do SPC e do SERASA. Ele cumpriu o acordo e pagou 4 (quatro) parcelas deste acordo feito. Porém, quando foi retirar um cartão de crédito, foi impossibilitado, e informado de que o seu nome ainda estava com restrição, devido à dívida do financiamento do veículo.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como a retirada imediata do nome do consumidor do SERASA e do SPC, haja vista que o consumidor cumpriu o acordo e está pagando normalmente o acordo que foi feito. Solicita-se a baixa nestes pagamentos que o consumidor já realizou.

## **TRATATIVAS**

---

16/03/2023 - **Carta**

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor:** FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS MULTSEGMENTOS  
NPL IPANEMA VI - NAO PADRONIZADO  
**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

16/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS MULTSEGMENTOS  
NPL IPANEMA VI - NAO PADRONIZADO

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Santander:**

*Olá*

*Já levantamos todas as informações relacionadas ao seu caso e temos um posicionamento final.*

*Você pode conhecer a nossa resposta no documento anexo.*

*Se restar qualquer dúvida, basta nos retornar no 0800726 0322, de segunda sexta-feira, 08H às 22H; e aos sábados, das 09H às 14HS, exceto feriados.*

*Ouvidoria Santander Financiamento*

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00181-3

**Data/Hora de Abertura:** 06/02/2023 às 08:34:35

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA LUIZA CASTRO

**CPF do Consumidor:** 443.797.069-15

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	23.02.0309.001.00181-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 06/02/2023, e relatou os seguintes fatos: a reclamante recentemente veio a descobrir que havia sido realizado um empréstimo em seu nome, junto a reclamada 394 - BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S A, contrato 814644643, valor emprestado R\$19.271,52, valor liberado R\$12.713,12, 48 parcelas de R\$401,49 (descontado no INSS). Relata a consumidora, que jamais veio a solicitar esse empréstimo, e que nem mesmo chegou a recebê-lo. Acredita a reclamante, que terceiros tenham fraudado seu nome.

**Pedido:** Diante dos fatos, a consumidora vem por meio deste, solicitar o cancelamento do contrato 814644643, bem como estorno de todas as parcelas descontadas de R\$401,49. Ainda na mesma solicitação, solicita a cópia do contrato assinado.

**TRATATIVAS**

---

06/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Bradesco S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Bradesco:**

Senhores,

Segue carta-resposta anexo.

Atenciosamente

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Data da Publicação**

Banco Bradesco

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00130-3

**Data/Hora de Abertura:** 03/03/2023 às 09:48:52

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARTINHO ATANÁZIO

**CPF do Consumidor:** 292.860.429-49

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.03.0309.001.00130-301
JSM ASSESSORIA EMPRESARIAL	JEFERSON SEVERIANO MAGALHAES 12831309719	39.620.712/0001-49	23.03.0309.001.00130-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 03/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que recebeu uma ligação da reclamada JSM informando ser do banco BMG. Na ligação foi informado que o reclamante receberia a quantia de R\$21.407,66 e teria que devolver a quantia de R\$18.138,01, a atendente informou que o valor que iria sobrar de R\$3.269,65 seria para quitar o cartão consignado que o mesmo possui. Na data 26/01/2023 o reclamante efetuou o pagamento de R\$16.138,01 para a reclamada JSM ASSESORIA EMRPESARIAL, o pagamento foi feito pelo boleto que a reclamada encaminhou, a na mesma data o mesmo alega ter efetuado o pagamento de R\$2.000,00. Ocorre que, o reclamante se surpreendeu ao verificar que foi feito um empréstimo consignado sem sua solicitação e anuência pela reclamada BANCO PAN com número de contrato n°369900558-7 incluso em 25/01/2023 em 84 parcelas de R\$578,90 e valor liberado de R\$21.407,66.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia assinada do contrato e cancelamento do mesmo. Solicita-se também que seja feito o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, a ser depositada em BANCO BRADESCO agência: 3455-0 conta: 0040016-5.

**TRATATIVAS**

---

03/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** JEFERSON SEVERIANO MAGALHAES 12831309719

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

JSM ASSESSORIA EMPRESARIAL

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00634-3

**Data/Hora de Abertura:** 14/03/2023 às 14:12:39

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ROSANGELA DE FATIMA RIBEIRO MOURA

**CPF do Consumidor:** 781.588.427-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Realize	REALIZE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.	27.351.731/0001-38	23.03.0309.001.00634-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:** A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 14/03/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora relata que teve o seu cartão VISA NÚMERO 4745 2591 1282 9530 clonado. Com isto, foi realizada uma compra na data de 26/09/2023, no valor de R\$ 1.150,02, parcelado em 3 parcelas de R\$ 383,34 cada. A consumidora desconhece esta compra. Ela entrou em contato com a empresa, e esta alegou que a compra foi realizada presencialmente, na cidade de Nova Iguazu. Não foi a reclamante quem realizou esta compra. Ou seja, trata-se de um golpe/fraude. Foram feitos vários pedidos de contestação destas cobranças, pois são indevidas. Porém, sem solução até o presente momento. A consumidora registrou um boletim de ocorrência, relatando o ocorrido.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como a contestação desta compra, e a suspensão das cobranças, haja vista que não foi a consumidora quem realizou a compra.

## **TRATATIVAS**

---

17/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** REALIZE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Realize:**

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Realize

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00598-3

**Data/Hora de Abertura:** 14/03/2023 às 10:41:39

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** RODRIGO ANDRADE

**CPF do Consumidor:** 039.741.249-50

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Luizaseg	Luizaseg Seguros S/A	07.746.953/0001-42	23.03.0309.001.00598-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Caixa Eletrônico Multibanco

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 14/03/2023, e relatou os seguintes fatos: o reclamante possui junto a reclamada, um aparelho Smartphone Moto E22 64GB 4G, Preto Nacional, SERIE 352800822135437, com a proteção de Seguro, Roubo e Furto. Ocorre que o reclamante, na data 10/02/2023, havia saído do evento Berbigão do Boca, em direção ao Ticen, quando foi assaltado por dois homens, que portavam uma faca, levando o seu aparelho celular. Ocorre que desde então, o reclamante veem tentando acionar o seguro, mas que não obtém sucesso. O reclamante ligava para a reclamada, mas que o número dava como inexistente. Junto ao PROCON foi buscado contato com a reclamada tentando acionar o seguro. Inicialmente foi contactado o jurídico, no qual repassaram o número 113003-4288, mas que após colocar o CPF do reclamante, dava com inválido. Foi buscado contato através do número 0800 200 0969 (demais localidades), mas que o número dá como não disponível. Foi entrado no site, mas que o consumidor possui pendência de documentação, como o comprovante de residência. Foi orientado ao consumidor retornar ao PROCON amanhã, para dar seguimento ao processo. Foi criado um login no site luizaseg.acioneseuseguro.com.br. Foi criado um login, cuja a senha é ViniciusPROCON@20

**Pedido:** O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 14/03/2023, e relatou os seguintes fatos: o reclamante possui junto a reclamada, um aparelho Smartphone Moto E22 64GB 4G, Preto Nacional, SERIE 352800822135437, com a proteção de Seguro, Roubo e Furto. Ocorre que o reclamante, na data 10/02/2023, havia saído do evento Berbigão do Boca, em direção ao Ticen, quando foi assaltado por dois homens, que portavam uma faca, levando o seu aparelho celular. Ocorre que desde então, o reclamante veem tentando acionar o seguro, mas que não obtém sucesso. O reclamante ligava para a reclamada, mas que o número dava como inexistente. Junto ao PROCON foi buscado contato com a reclamada tentando acionar o seguro. Inicialmente foi contactado o jurídico, no qual repassaram o número 113003-4288, mas que após colocar o CPF do reclamante, dava com inválido. Foi buscado contato através do número 0800 200 0969 (demais localidades), mas que o número dá como não disponível. Foi entrado no site, mas que o consumidor possui pendência de documentação, como o comprovante de residência. Foi orientado ao consumidor retornar ao PROCON amanhã, para dar seguimento ao processo. Foi criado um login no site luizaseg.acioneseuseguro.com.br. Foi criado um login, cuja a senha é ViniciusPROCON@20

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## TRATATIVAS

---

14/03/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** Luizaseg Seguros S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor:** O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 14/03/2023, e relatou os seguintes fatos: o reclamante possui junto a reclamada, um aparelho Smartphone Moto E22 64GB 4G, Preto Nacional, SÉRIE 352800822135437, com a proteção de Seguro, Roubo e Furto. Ocorre que o reclamante, na data 10/02/2023, havia saído do evento Berbigão do Boca, em direção ao Ticen, quando foi assaltado por dois homens, que portavam uma faca, levando o seu aparelho celular. Ocorre que desde então, o reclamante veem tentando acionar o seguro, mas que não obtém sucesso. O reclamante ligava para a reclamada, mas que o número dava como inexistente. Junto ao PROCON foi buscado contato com a reclamada tentando acionar o seguro. Inicialmente foi contatado o jurídico, no qual repassaram o número 113003-4288, mas que após colocar o CPF do reclamante, dava com inválido. Foi buscado contato através do número 0800 200 0969 (demais localidades), mas que o número dá como não disponível. Foi entrado no site, mas que o consumidor possui pendência de documentação, como o comprovante de residência. Foi orientado ao consumidor retornar ao PROCON amanhã, para dar seguimento ao processo. Foi criado um login no site luizaseg.acioneseuseguro.com.br. Foi criado um login, cuja a senha é ViniciusPROCON@20

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00209-3

**Data/Hora de Abertura:** 06/03/2023 às 10:46:37

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ROSELI LAURENTINO

**CPF do Consumidor:** 578.769.599-20

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Master (antigo Banco Máxima)	BANCO MASTER S/A	33.923.798/0001-00	23.03.0309.001.00209-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 06/03/2023, e relatou os seguintes fatos: relata a reclamante, que possui junto a reclamada o cartão de crédito final 5537, vinculado ao Banco Master. A fatura referente ao vencimento 27/02/2023 (valor total de R\$1.274,15), a reclamante pagou o valor de R\$700,00, devido algumas dificuldades financeiras. Na fatura atual, que vence no dia 27/03/2023, se encontra no valor de R\$1.680,95 (sexta feira), mas que devido a instabilidade no aplicativo, consta R\$1.074,00 (usado). Nessa mesma fatura, consta um valor de R\$422,59 (REFERENTE A PACOTE DE VANTAGENS). Tal pacote de vantagens, jamais foi solicitado pela consumidora. Anteriormente, a consumidora já havia sido descontada indevidamente, referente a esse mesmo PACOTE DE VANTAGENS, no qual havia solicitado o estorno. Além disso, a consumidora também veio a ser descontada de seu contracheque, o valor de R\$85,20 (05013301), CREDCESTA PKL ONE PARTICIPAÇÕES S.A. Desconhece a consumidora, ao que se refere esse valor descontado. Ainda relata a consumidora, que o aplicativo apresenta muita instabilidade, além de que o atendimento SAC, jamais resolve o problema.

**Pedido:** Diante dos fatos, a consumidora vem por meio deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitar o cancelamento do desconto de R\$422.59 (junto do reajuste da fatura), bem como solicita esclarecimentos ao que se refere o valor de R\$85,20.

**TRATATIVAS**

---

05/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

24/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

06/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Banco Master (antigo Banco Máxima):**

Anexamos a resposta à demanda em referência.

Atenciosamente,

Ouvidoria| Credcesta

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

#### **Fornecedor**

#### **Decisão de Fornecedor**

#### **Data da Publicação**

Banco Master (antigo Banco Máxima)

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00011-3

**Data/Hora de Abertura:** 01/03/2023 às 10:16:30

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** LINDOMAR DA SILVA ITAMARO

**CPF do Consumidor:** 245.248.329-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
ABCB BR	CLUBE DE BENEFÍCIOS	—	23.03.0309.001.00011-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 01/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que há muito tempo vem sendo debitado de sua aposentadoria indevidamente o valor mensal de R\$75,07 referente a CONTRIBUIÇÃO ABCB. O reclamante relata que não possui vínculos com a reclamada e que não assinou contrato.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia assinada do contrato e cancelamento da contribuição. Solicita-se também o ressarcimento em dobro da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, a ser depositada na conta bancária BANCO DO BRASIL agência: 3013-9 conta: 43.210-5.

**TRATATIVAS**

---

01/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CLUBE DE BENEFÍCIOS

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - ABCB BR:**

Resposta enviada via - e.mail:sac@abcbbr.org

Sendo informado que os valores seriam depositados em 23.03.2023

No valor de R\$450,42

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: proconsumidor@procon.sc.gov.nr

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

ABCB BR

Reclamação Concluída

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00583-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/03/2023 às 17:12:44

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CLELIA MARIA MOREIRA

**CPF do Consumidor:** 179.191.779-87

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
ABBCOB ASSESSORIA	ABBCOOP ASSESSORIA E INTERMEDIACAO FINANCEIRA LTDA	46.966.434/0001-41	23.03.0309.001.00583-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Demais Seguros

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 13/03/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora relata que em setembro recebeu cobranças que ela desconhecia. Agora, ela voltou a receber cobranças da reclamada, no valor de R\$ 4.525,99. A reclamante desconhece totalmente esta cobrança. Foi feito contato com a reclamada, e esta alegou que trata-se de uma dívida do ano de 2002, referente a um financiamento de móveis. A reclamante desconhece esta informação, e alega que não fez nenhum financiamento.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como a contestação desta cobrança, e a suspensão da mesma, haja vista que trata-se de uma cobrança indevida. Solicita-se documento assinado pela consumidora comprovando tal financiamento.

## **TRATATIVAS**

---

14/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** ABBCOOP ASSESSORIA E INTERMEDIACAO FINANCEIRA LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

ABBCOOP ASSESSORIA

Não Fundamentada/Encerrada

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00130-3

**Data/Hora de Abertura:** 03/03/2023 às 09:48:52

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARTINHO ATANÁZIO

**CPF do Consumidor:** 292.860.429-49

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.03.0309.001.00130-301
JSM ASSESSORIA EMPRESARIAL	JEFERSON SEVERIANO MAGALHAES 12831309719	39.620.712/0001-49	23.03.0309.001.00130-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 03/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que recebeu uma ligação da reclamada JSM informando ser do banco BMG. Na ligação foi informado que o reclamante receberia a quantia de R\$21.407,66 e teria que devolver a quantia de R\$18.138,01, a atendente informou que o valor que iria sobrar de R\$3.269,65 seria para quitar o cartão consignado que o mesmo possui. Na data 26/01/2023 o reclamante efetuou o pagamento de R\$16.138,01 para a reclamada JSM ASSESORIA EMRPESARIAL, o pagamento foi feito pelo boleto que a reclamada encaminhou, a na mesma data o mesmo alega ter efetuado o pagamento de R\$2.000,00. Ocorre que, o reclamante se surpreendeu ao verificar que foi feito um empréstimo consignado sem sua solicitação e anuência pela reclamada BANCO PAN com número de contrato n°369900558-7 incluso em 25/01/2023 em 84 parcelas de R\$578,90 e valor liberado de R\$21.407,66.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia assinada do contrato e cancelamento do mesmo. Solicita-se também que seja feito o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, a ser depositada em BANCO BRADESCO agência: 3455-0 conta: 0040016-5.

**TRATATIVAS**

---

03/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** JEFERSON SEVERIANO MAGALHAES 12831309719

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

JSM ASSESSORIA EMPRESARIAL

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00634-3

**Data/Hora de Abertura:** 14/03/2023 às 14:12:39

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ROSANGELA DE FATIMA RIBEIRO MOURA

**CPF do Consumidor:** 781.588.427-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Realize	REALIZE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.	27.351.731/0001-38	23.03.0309.001.00634-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:** A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 14/03/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora relata que teve o seu cartão VISA NÚMERO 4745 2591 1282 9530 clonado. Com isto, foi realizada uma compra na data de 26/09/2023, no valor de R\$ 1.150,02, parcelado em 3 parcelas de R\$ 383,34 cada. A consumidora desconhece esta compra. Ela entrou em contato com a empresa, e esta alegou que a compra foi realizada presencialmente, na cidade de Nova Iguazu. Não foi a reclamante quem realizou esta compra. Ou seja, trata-se de um golpe/fraude. Foram feitos vários pedidos de contestação destas cobranças, pois são indevidas. Porém, sem solução até o presente momento. A consumidora registrou um boletim de ocorrência, relatando o ocorrido.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como a contestação desta compra, e a suspensão das cobranças, haja vista que não foi a consumidora quem realizou a compra.

## TRATATIVAS

---

17/03/2023 - Carta

**Fornecedor:** REALIZE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Realize:**

## DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Realize

Fundamentada não Atendida

-

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00598-3

**Data/Hora de Abertura:** 14/03/2023 às 10:41:39

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** RODRIGO ANDRADE

**CPF do Consumidor:** 039.741.249-50

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Luizaseg	Luizaseg Seguros S/A	07.746.953/0001-42	23.03.0309.001.00598-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Caixa Eletrônico Multibanco

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 14/03/2023, e relatou os seguintes fatos: o reclamante possui junto a reclamada, um aparelho Smartphone Moto E22 64GB 4G, Preto Nacional, SERIE 352800822135437, com a proteção de Seguro, Roubo e Furto. Ocorre que o reclamante, na data 10/02/2023, havia saído do evento Berbigão do Boca, em direção ao Ticen, quando foi assaltado por dois homens, que portavam uma faca, levando o seu aparelho celular. Ocorre que desde então, o reclamante veem tentando acionar o seguro, mas que não obtém sucesso. O reclamante ligava para a reclamada, mas que o número dava como inexistente. Junto ao PROCON foi buscado contato com a reclamada tentando acionar o seguro. Inicialmente foi contactado o jurídico, no qual repassaram o número 113003-4288, mas que após colocar o CPF do reclamante, dava com inválido. Foi buscado contato através do número 0800 200 0969 (demais localidades), mas que o número dá como não disponível. Foi entrado no site, mas que o consumidor possui pendência de documentação, como o comprovante de residência. Foi orientado ao consumidor retornar ao PROCON amanhã, para dar seguimento ao processo. Foi criado um login no site luizaseg.acioneseuseguro.com.br. Foi criado um login, cuja a senha é ViniciusPROCON@20

**Pedido:** O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 14/03/2023, e relatou os seguintes fatos: o reclamante possui junto a reclamada, um aparelho Smartphone Moto E22 64GB 4G, Preto Nacional, SERIE 352800822135437, com a proteção de Seguro, Roubo e Furto. Ocorre que o reclamante, na data 10/02/2023, havia saído do evento Berbigão do Boca, em direção ao Ticen, quando foi assaltado por dois homens, que portavam uma faca, levando o seu aparelho celular. Ocorre que desde então, o reclamante veem tentando acionar o seguro, mas que não obtém sucesso. O reclamante ligava para a reclamada, mas que o número dava como inexistente. Junto ao PROCON foi buscado contato com a reclamada tentando acionar o seguro. Inicialmente foi contactado o jurídico, no qual repassaram o número 113003-4288, mas que após colocar o CPF do reclamante, dava com inválido. Foi buscado contato através do número 0800 200 0969 (demais localidades), mas que o número dá como não disponível. Foi entrado no site, mas que o consumidor possui pendência de documentação, como o comprovante de residência. Foi orientado ao consumidor retornar ao PROCON amanhã, para dar seguimento ao processo. Foi criado um login no site luizaseg.acioneseuseguro.com.br. Foi criado um login, cuja a senha é ViniciusPROCON@20

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## TRATATIVAS

---

14/03/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** Luizaseg Seguros S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor:** O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 14/03/2023, e relatou os seguintes fatos: o reclamante possui junto a reclamada, um aparelho Smartphone Moto E22 64GB 4G, Preto Nacional, SÉRIE 352800822135437, com a proteção de Seguro, Roubo e Furto. Ocorre que o reclamante, na data 10/02/2023, havia saído do evento Berbigão do Boca, em direção ao Ticen, quando foi assaltado por dois homens, que portavam uma faca, levando o seu aparelho celular. Ocorre que desde então, o reclamante veem tentando acionar o seguro, mas que não obtém sucesso. O reclamante ligava para a reclamada, mas que o número dava como inexistente. Junto ao PROCON foi buscado contato com a reclamada tentando acionar o seguro. Inicialmente foi contatado o jurídico, no qual repassaram o número 113003-4288, mas que após colocar o CPF do reclamante, dava com inválido. Foi buscado contato através do número 0800 200 0969 (demais localidades), mas que o número dá como não disponível. Foi entrado no site, mas que o consumidor possui pendência de documentação, como o comprovante de residência. Foi orientado ao consumidor retornar ao PROCON amanhã, para dar seguimento ao processo. Foi criado um login no site luizaseg.acioneseuseguro.com.br. Foi criado um login, cuja a senha é ViniciusPROCON@20

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00209-3

**Data/Hora de Abertura:** 06/03/2023 às 10:46:37

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ROSELI LAURENTINO

**CPF do Consumidor:** 578.769.599-20

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Master (antigo Banco Máxima)	BANCO MASTER S/A	33.923.798/0001-00	23.03.0309.001.00209-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 06/03/2023, e relatou os seguintes fatos: relata a reclamante, que possui junto a reclamada o cartão de crédito final 5537, vinculado ao Banco Master. A fatura referente ao vencimento 27/02/2023 (valor total de R\$1.274,15), a reclamante pagou o valor de R\$700,00, devido algumas dificuldades financeiras. Na fatura atual, que vence no dia 27/03/2023, se encontra no valor de R\$1.680,95 (sexta feira), mas que devido a instabilidade no aplicativo, consta R\$1.074,00 (usado). Nessa mesma fatura, consta um valor de R\$422,59 (REFERENTE A PACOTE DE VANTAGENS). Tal pacote de vantagens, jamais foi solicitado pela consumidora. Anteriormente, a consumidora já havia sido descontada indevidamente, referente a esse mesmo PACOTE DE VANTAGENS, no qual havia solicitado o estorno. Além disso, a consumidora também veio a ser descontada de seu contracheque, o valor de R\$85,20 (05013301), CREDCESTA PKL ONE PARTICIPAÇÕES S.A. Desconhece a consumidora, ao que se refere esse valor descontado. Ainda relata a consumidora, que o aplicativo apresenta muita instabilidade, além de que o atendimento SAC, jamais resolve o problema.

**Pedido:** Diante dos fatos, a consumidora vem por meio deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitar o cancelamento do desconto de R\$422.59 (junto do reajuste da fatura), bem como solicita esclarecimentos ao que se refere o valor de R\$85,20.

**TRATATIVAS**

---

05/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

24/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

06/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Banco Master (antigo Banco Máxima):**

Anexamos a resposta à demanda em referência.

Atenciosamente,

Ouvidoria| Credcesta

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

#### **Fornecedor**

#### **Decisão de Fornecedor**

#### **Data da Publicação**

Banco Master (antigo Banco Máxima)

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00011-3

**Data/Hora de Abertura:** 01/03/2023 às 10:16:30

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** LINDOMAR DA SILVA ITAMARO

**CPF do Consumidor:** 245.248.329-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
ABCB BR	CLUBE DE BENEFÍCIOS	—	23.03.0309.001.00011-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 01/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que há muito tempo vem sendo debitado de sua aposentadoria indevidamente o valor mensal de R\$75,07 referente a CONTRIBUIÇÃO ABCB. O reclamante relata que não possui vínculos com a reclamada e que não assinou contrato.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia assinada do contrato e cancelamento da contribuição. Solicita-se também o ressarcimento em dobro da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, a ser depositada na conta bancária BANCO DO BRASIL agência: 3013-9 conta: 43.210-5.

**TRATATIVAS**

---

01/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CLUBE DE BENEFÍCIOS

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - ABCB BR:**

Resposta enviada via - e.mail:sac@abcbbr.org

Sendo informado que os valores seriam depositados em 23.03.2023

No valor de R\$450,42

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: proconsumidor@procon.sc.gov.nr

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

ABCB BR

Reclamação Concluída

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00583-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/03/2023 às 17:12:44

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CLELIA MARIA MOREIRA

**CPF do Consumidor:** 179.191.779-87

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
ABBCOB ASSESSORIA	ABBCOOP ASSESSORIA E INTERMEDIACAO FINANCEIRA LTDA	46.966.434/0001-41	23.03.0309.001.00583-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Demais Seguros

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 13/03/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora relata que em setembro recebeu cobranças que ela desconhecia. Agora, ela voltou a receber cobranças da reclamada, no valor de R\$ 4.525,99. A reclamante desconhece totalmente esta cobrança. Foi feito contato com a reclamada, e esta alegou que trata-se de uma dívida do ano de 2002, referente a um financiamento de móveis. A reclamante desconhece esta informação, e alega que não fez nenhum financiamento.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como a contestação desta cobrança, e a suspensão da mesma, haja vista que trata-se de uma cobrança indevida. Solicita-se documento assinado pela consumidora comprovando tal financiamento.

## **TRATATIVAS**

---

14/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** ABBCOOB ASSESSORIA E INTERMEDIACAO FINANCEIRA LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

ABBCOOB ASSESSORIA

Não Fundamentada/Encerrada

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.01061-3

**Data/Hora de Abertura:** 27/03/2023 às 14:13:31

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** VALDESIA DA ROSA

**CPF do Consumidor:** 485.919.209-53

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
EAGLE	CONECTAR SEG ADMINISTRADORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA	31.148.154/0001-59	23.03.0309.001.01061-301
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	23.03.0309.001.01061-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Atendimento Bancário

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:** A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 27/03/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora verificou que está sendo descontado da sua conta um valor de R\$ 49,90, no dia 20/03/2023, referente a um seguro/serviço que ela desconhece, e afirma que nunca solicitou e nem autorizou tal cobrança. Ou seja, trata-se de um serviço que a reclamante não solicitou.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como o cancelamento imediato deste serviço EAGLE, haja vista que a reclamante nunca solicitou e nem autorizou tal serviço. Solicita-se a suspensão de quaisquer cobranças, e o ressarcimento/reembolso dos valores descontados até a presente data. BANCO BRADESCO AGÊNCIA 0348-4 CONTA CORRENTE 00076872

## **TRATATIVAS**

---

28/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CONECTAR SEG ADMINISTRADORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Bradesco S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Resolvida

**Resposta do Fornecedor - EAGLE:**

**Resposta do Fornecedor - Banco Bradesco:**

Senhores,

Segue carta-resposta anexo.

Atenciosamente

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor**  
**Decisão de Fornecedor**  
**Data da Publicação**  
EAGLE  
Fundamentada Atendida  
-  
Banco Bradesco  
Fundamentada Atendida  
-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00703-3

**Data/Hora de Abertura:** 15/03/2023 às 15:14:13

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Priscila Nunes Albino

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** NOELI DE LURDES BRASIL

**CPF do Consumidor:** 733.445.599-15

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Cartões Itau	Banco Itaucard S.A.	17.192.451/0001-70	23.03.0309.001.00703-301
BANCO ITAU BBA S.A.	BANCO ITAU BBA S.A.	17.298.092/0001-30	23.03.0309.001.00703-302
BOOKING.COM	BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA.	10.625.931/0001-39	23.03.0309.001.00703-303

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor- PROCON em 15/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que em 29/12/2022 estava em MIAMI- EUA e passou o cartão da reclamada com numeração final 8261 para efetuar o pagamento do caução de hospedagem no W- Icon Brickell. O valor a ser pago seria de U\$ 300, ocorre que foi passado na máquina R\$ 4,251,00 EUROS, equivalentes a U\$ 4.629,21, além da IOF que foi cobrada sobre o valor pelo cartão. A consumidora ressalta que não observou no momento da transação, pois o atendente informou que a máquina estava sem papel naquele momento e que posteriormente enviaria o comprovante do pagamento para consumidora, mas até a presente data o mesmo não foi enviado. Ao procurar ajuda da reclamada, foi instruída a pagar sua fatura para não ficar nos órgãos de proteção, porém por algo que se trata de cobrança indevida. Uma das coisas que chamou muito atenção da consumidora, pelo qual a mesma relata, que o valor pago foi acima do seu limite e a reclamada não o comunicou, e mesmo abrindo três vezes um protocolo, foi orientada a aguardar o prazo para finalizar o protocolo e pagar o boleto que estava prestes a vencer.

**Pedido:** Diante dos fatos e haja vista do ocorrido, solicita se esclarecimentos da reclamada sobre a falha de segurança por não ter sido comunicada sobre a transação e após ter comunicado a mesma pela falta de apoio, bem como devolução do valor cobrado indevidamente e pago pela consumidora, que em sua concepção se trata de R\$ 27.183,82 + correção monetárias.

## **TRATATIVAS**

---

03/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Itaucard S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** BANCO ITAU BBA S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor:** BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA.  
**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

17/03/2023 - Carta

**Fornecedor:** Banco Itaucard S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** BANCO ITAU BBA S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Cartões Itau

Fundamentada não Atendida

-

BANCO ITAU BBA S.A.

Fundamentada não Atendida

-

BOOKING.COM

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00980-3

**Data/Hora de Abertura:** 22/03/2023 às 13:32:54

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ILMA DAS GRAÇAS MORAES DA CUNHA

**CPF do Consumidor:** 820.996.779-72

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Luizacred	Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv	02.206.577/0001-80	23.03.0309.001.00980-303
Magazine Luiza	Magazine Luiza S.A.	47.960.950/0001-21	23.03.0309.001.00980-301
Serasa Experian	Serasa S/A	62.173.620/0001-80	23.03.0309.001.00980-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 22/03/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora percebeu, conferindo extrato do SERASA, que há uma dívida em seu nome, com data de 05/01/2023, no valor de R\$ 178,00, da loja MAGAZINELUIZA. A consumidora não reconhece esta dívida. Ou seja, trata-se de uma cobrança indevida. Foi feito com a loja, e não foi encontrado nenhum débito no sistema. Foi feito contato com a reclamada, sob o protocolo 74231060 . Porém, a loja reclamada não deu nenhuma solução para o caso, e também nenhuma informação concreta.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como a contestação e a suspensão desta dívida, haja vista que trata-se de uma cobrança indevida.

**TRATATIVAS**

---

04/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Magazine Luiza S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Serasa S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv

**Resultado por Fornecedor:** Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Serasa Experian :**

Prezados Procon e consumidor (a),

Segue resposta ao protocolo CIP registrado.

Atenciosamente,

Serasa.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Luizacred:**

Prezados,

Tão logo recebemos a manifestação enviada por este Órgão de Defesa do Consumidor, apuramos os fatos e apresentamos anexas as nossas considerações.

Em caso de dúvidas, sugestões e reclamações, ligue para o SAC 0800 728 0728 (todos os dias, 24h), ou acesse o Fale Conosco no [www.itaubank.com.br](http://www.itaubank.com.br). Deficientes Auditivos SAC 0800 722 1722 (todos os dias, 24h). Se preferir, sua agência está à disposição. Se não ficar satisfeito com a solução apresentada pelas Centrais de Atendimento e SACs, recorra à Ouvidoria Corporativa Itaú Unibanco 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h), Caixa Postal nº 67.600 CEP: 03162-971 ou pelo site [www.itaubank.com.br](http://www.itaubank.com.br).

24/03/2023 - Carta

**Fornecedor:** Magazine Luiza S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Serasa S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **Resposta do Fornecedor - Magazine Luiza:**

FA n.º: 23.03.0309.001.00980-3

**Reclamante:** Ilma das Graças Moraes Cunha

CPF: 82099677972

**Reclamada:** Magazine Luiza S/A

### **Resposta do Fornecedor - Serasa Experian :**

Prezados Procon e consumidor (a),

Segue resposta ao protocolo CIP registrado.

Atenciosamente,

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Serasa.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Luizacred

Fundamentada Atendida

-

Magazine Luiza

Fundamentada Atendida

-

Serasa Experian

Fundamentada Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00698-3

**Data/Hora de Abertura:** 15/03/2023 às 14:26:30

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** LOURDES MARIA MANGONI

**CPF do Consumidor:** 693.562.469-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Itaú Consignado	Itaú Consignado	33.885.724/0001-19	23.03.0309.001.00698-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 15/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que está sendo descontada o valor de R\$ 508,89 referente um **EMPREST BCO PRIVADOS - ITAÚ BM** há muitos anos. Contudo, como a consumidora desconhece a origem dos descontos, pois jamais autorizou nenhum contrato. Dessa forma, compareceu à agência do Itaú solicitando esclarecimentos acerca do valor, sendo comunicada que não constava nenhum desconto no sistema da reclamada.

**Pedido:** Diante dos fatos, a consumidora solicita a cessação dos descontos e o reembolso dos valores descontados indevidamente, tendo em vista a ausência de contrato assinado autorizando qualquer desconto em seu INSS.

**TRATATIVAS**

---

31/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Itaú Consignado

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

17/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Itaú Consignado

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Itaú Consignado

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00618-3

**Data/Hora de Abertura:** 14/03/2023 às 12:50:51

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** LAIDE FARIAS

**CPF do Consumidor:** 712.134.739-34

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	23.03.0309.001.00618-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## Relato:

A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 14/03/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora relata que estão descontados valores indevidos da sua folha de pagamento, inclusos em 2017. Valores estes referentes à cartão que ela nunca solicitou e nem autorizou. Atualmente, a reclamante não possui mais nenhum vínculo com o banco reclamado. Ou seja, trata-se de descontos indevidos.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como o cancelamento imediato destas cobranças, haja vista que trata-se de cobranças indevidas, pois a consumidora nunca solicitou e nem autorizou tal cartão, e não possui mais nenhum vínculo com o reclamado. Solicita-se o ressarcimento/reembolso de todos os valores valores descontados até o presente momento. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL AGÊNCIA 1555 CONTA POUPANÇA 0008090359939

## TRATATIVAS

---

17/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### Resposta do Fornecedor - Banco BMG:

*Prezados, bom dia!*

*Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.*

*Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.*

*Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).*

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

*Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.*

*Atenciosamente,*

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco BMG

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00634-3

**Data/Hora de Abertura:** 14/03/2023 às 14:12:39

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ROSANGELA DE FATIMA RIBEIRO MOURA

**CPF do Consumidor:** 781.588.427-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Realize	REALIZE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.	27.351.731/0001-38	23.03.0309.001.00634-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:** A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 14/03/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora relata que teve o seu cartão VISA NÚMERO 4745 2591 1282 9530 clonado. Com isto, foi realizada uma compra na data de 26/09/2023, no valor de R\$ 1.150,02, parcelado em 3 parcelas de R\$ 383,34 cada. A consumidora desconhece esta compra. Ela entrou em contato com a empresa, e esta alegou que a compra foi realizada presencialmente, na cidade de Nova Iguazu. Não foi a reclamante quem realizou esta compra. Ou seja, trata-se de um golpe/fraude. Foram feitos vários pedidos de contestação destas cobranças, pois são indevidas. Porém, sem solução até o presente momento. A consumidora registrou um boletim de ocorrência, relatando o ocorrido.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como a contestação desta compra, e a suspensão das cobranças, haja vista que não foi a consumidora quem realizou a compra.

## TRATATIVAS

---

17/03/2023 - Carta

**Fornecedor:** REALIZE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Realize:**

## DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Realize

Fundamentada não Atendida

-

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00130-3

**Data/Hora de Abertura:** 03/03/2023 às 09:48:52

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARTINHO ATANÁZIO

**CPF do Consumidor:** 292.860.429-49

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.03.0309.001.00130-301
JSM ASSESSORIA EMPRESARIAL	JEFERSON SEVERIANO MAGALHAES 12831309719	39.620.712/0001-49	23.03.0309.001.00130-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 03/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que recebeu uma ligação da reclamada JSM informando ser do banco BMG. Na ligação foi informado que o reclamante receberia a quantia de R\$21.407,66 e teria que devolver a quantia de R\$18.138,01, a atendente informou que o valor que iria sobrar de R\$3.269,65 seria para quitar o cartão consignado que o mesmo possui. Na data 26/01/2023 o reclamante efetuou o pagamento de R\$16.138,01 para a reclamada JSM ASSESORIA EMRPESARIAL, o pagamento foi feito pelo boleto que a reclamada encaminhou, a na mesma data o mesmo alega ter efetuado o pagamento de R\$2.000,00. Ocorre que, o reclamante se surpreendeu ao verificar que foi feito um empréstimo consignado sem sua solicitação e anuência pela reclamada BANCO PAN com número de contrato n°369900558-7 incluso em 25/01/2023 em 84 parcelas de R\$578,90 e valor liberado de R\$21.407,66.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia assinada do contrato e cancelamento do mesmo. Solicita-se também que seja feito o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, a ser depositada em BANCO BRADESCO agência: 3455-0 conta: 0040016-5.

**TRATATIVAS**

---

03/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** JEFERSON SEVERIANO MAGALHAES 12831309719

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

JSM ASSESSORIA EMPRESARIAL

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00079-3

**Data/Hora de Abertura:** 02/03/2023 às 11:06:34

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ELISABETE DA FONSECA

**CPF do Consumidor:** 912.370.179-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	23.03.0309.001.00079-301
Aspecir Previdência	Aspecir Previdência	92.843.531/0001-64	23.03.0309.001.00079-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Demais Seguros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 02/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que em novembro de 2022 teve um desconto de cerca de R\$ 49,90 referente à ASPECIR - UNIÃO SEGURADORA. A consumidora não sabe informar se houveram mais descontos devido à portabilidade do INSS, pois anteriormente recebia seu benefício do INSS através do Banco Bradesco, todavia, agora recebe através da Caixa Econômica Federal: 0409 8127033284000.

**Pedido:**

Diante dos fatos, a consumidora solicita o cancelamento do desconto em benefício de ASPECIR - UNIÃO SEGURADORA e o reembolso da (s) parcela (s) descontada (s). Dados bancários: 0409 8127033284000, Caixa Econômica Federal.

**TRATATIVAS**

---

02/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Bradesco S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Aspecir Previdência

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Bradesco:**

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Bradesco

Fundamentada Atendida

-

Aspecir Previdência

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Fundamentada Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00070-3

**Data/Hora de Abertura:** 02/03/2023 às 10:06:47

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CLESIA LEONY MACHADO

**CPF do Consumidor:** 054.171.949-13

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Eagle Sociedade de Crédito Direto	EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.	45.745.537/0001-19	23.03.0309.001.00070-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 02/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que verificou que vem sendo feito mensalmente o débito mensal de R\$59,00 de SEGUROS EAGLE. A reclamante relata que desconhece esta contratação, e considera indevido todos os débitos e cobranças.

**Pedido:**

Diante dos fatos a reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado e cancelamento do mesmo. Solicita-se também ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta, a ser depositada na conta bancária BANCO BRADESCO agência: 0348 conta: 0006096-8.

**TRATATIVAS**

---

02/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Eagle Sociedade de Crédito Direto:**

**AO PROCON:**

Em atenção ao pedido contido na presente reclamação, esta Fornecedor providenciou o cancelamento do produto, bem como a restituição dos valores descontados, cujo comprovante segue em anexo.

Por fim, aproveita a oportunidade para apresentar a este órgão o canal de atendimento da OUVIDORIA, pelo telefone 0800-6773447 ou pelo e-mail [ouvidoria@eaglescd.com.br](mailto:ouvidoria@eaglescd.com.br) através do qual poderão ser solucionados casos dos consumidores com agilidade e presteza.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Ratifique-se, que a EAGLE tem como princípios gerais a confiança, a harmonização nas relações com os seus consumidores, o respeito e o auxílio no relacionamento com seus segurados e parceiros.

Ante o exposto, uma vez prestados os devidos esclarecimentos e com a solução já adotada, requer a baixa e arquivamento do expediente administrativo.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Eagle Sociedade de Crédito Direto

Fundamentada Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00027-3

**Data/Hora de Abertura:** 01/03/2023 às 13:19:12

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ROSANE LOPES DA COSTA

**CPF do Consumidor:** 694.159.350-49

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.03.0309.001.00027-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Atendimento Bancário

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## Relato:

A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 01/03/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora relata que estava sendo descontado do seu benefício um valor mensal de R\$ 233,00 em 72 parcelas, referente à um valor de empréstimo de R\$ 16.776,00, feito em 2017, sob o número de contrato 317467814-8. Tal valor nunca caiu na sua conta. Ou seja, trata-se de descontos indevidos referente à um empréstimo que nunca foi realizado e nem solicitado.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como o ressarcimento/reembolso de todos os valores que foram descontados da consumidora, haja vista que trata-se de descontos indevidos, pois ela nunca solicitou e nem autorizou tal empréstimo, e o valor do dito empréstimo nunca caiu na sua conta. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL AGÊNCIA 1851 CONTA POUpanÇA 00021215-8

## TRATATIVAS

---

30/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

01/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00648-3

**Data/Hora de Abertura:** 14/03/2023 às 15:43:39

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** RITA DE CASSIA MELO OLIVEIRA

**CPF do Consumidor:** 450.265.999-15

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Bradescard S.A	Banco Bradescard S.A.	04.184.779/0001-01	23.03.0309.001.00648-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:** A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 14/03/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora possuía uma dívida no cartão de crédito BRADESCARD NÚMERO 7052 1041 6080 0258 e pagou os valores de R\$ 55,00 e R\$ 166,00, quitando a dívida. No entanto, ela pagou a mais. Porém, o reclamado fez um parcelamento automático, sem a consumidora saber e autorizar. Ela fez contato, sob o protocolo 11547859145469, e ficou acordado que seria devolvido um valor de R\$ 144,00 à consumidora. Isto não ocorreu. Foi devolvido apenas o valor de R\$ 44,00, faltando a quantia de R\$ 100,00. Ou seja, o reclamado não fez a devolução no valor correto.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como o ressarcimento/reembolso do restante do valor, conforme foi acordado em protocolo. Solicita-se um histórico detalhado.

## TRATATIVAS

---

17/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Bradescard S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Bradescard S.A:**

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00007-3

**Data/Hora de Abertura:** 01/03/2023 às 09:53:27

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** NAIR BENTA DA SILVEIRA

**CPF do Consumidor:** 588.055.759-68

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.03.0309.001.00007-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 01/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que efetuou a contratação de um empréstimo consignado com número de contrato nº367473049-8 incluso em 06/12/2022 em 84 parcelas de R\$269,01 e valor liberado de R\$9.814,41. Ocorre que, a reclamante solicitou o cancelamento na mesma data, sendo informado que em 15 dias se o valor do empréstimo não fosse movimentado, automaticamente a reclamada faria o cancelamento. A reclamante relata que o cancelamento só foi feito em 19/01/2023, sendo assim foi debitada uma parcela de R\$269,01 se sua conta. Desde então a reclamante está tentando contato com a reclamada para ressarcimento da parcela, são solicitados dados, e envio de e-mails, com prazos que não são cumpridos. Foram gerados protocolos com solicitações de ressarcimento 98601409; 98842959; 98471762; 97405345; 97402043 e 97908865.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, e que seja feito o ressarcimento da quantia debitada de sua conta, a ser depositada na conta bancária BANCO DO BRASIL agência: 1453-2 conta: 477400-0 conta corrente (CARLOS EDUARDO DA SILVEIRA CPF: 822.876.199-68).

**TRATATIVAS**

---

29/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

17/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

01/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00705-3

**Data/Hora de Abertura:** 15/03/2023 às 15:30:27

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ANTONIO CARLOS XAVIER

**CPF do Consumidor:** 291.824.509-78

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Nubank	NU PAGAMENTOS S.A.	18.236.120/0001-58	23.03.0309.001.00705-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Atendimento Bancário

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 15/03/2023, e relatou os seguintes fatos: O consumidor relata que está recebendo cobranças de cartão de crédito vinculado a uma conta digital que ele nunca abriu. O consumidor relata que não possui e nunca possuiu nenhum vínculo com o banco reclamado. Tais cobranças são consideradas indevidas. Foram feitos contatos com o reclamado, solicitando esclarecimentos. Porém, sem nenhuma resposta e sem nenhuma solução.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como a contestação e a suspensão destas cobranças, haja vista que trata-se de cobranças indevidas, pois o reclamante não possui nenhum vínculo com o reclamada. Solicita-se uma cópia de contrato assinado pelo consumidor.

**TRATATIVAS**

---

17/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** NU PAGAMENTOS S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Nubank:**

Olá.

Realizamos uma nova análise da manifestação e já temos uma resposta.

Atenciosamente,

Equipe Nubank

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Nubank  
Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00538-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/03/2023 às 10:56:35

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARILENE ALVES

**CPF do Consumidor:** 304.310.269-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.03.0309.001.00538-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 13/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foram entregues duas faturas que a mesma considera indevida. Foram emitidas duas faturas com valor de R\$3.959,19 com vencimento em 07/12/2022 e outra fatura no valor de R\$3.953,92 com vencimento em 07/01/2023. A reclamante relata que não contratou serviços com a reclamada, e que nunca possuiu ou solicitou o cartão consignado, sendo assim a contratação foi feita sem sua solicitação e anuência. Na data de hoje 13/03/2023 foi feito um boletim de ocorrência, com número de registro nº0239615/2023-BO-00104.2023.0002307.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado e contestação das cobranças, tendo em vista que o contrato foi feito sem sua solicitação e anuência.

**TRATATIVAS**

---

15/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

carta anexada

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00562-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/03/2023 às 13:37:45

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** FRANCISCO CARLOS MAGALHÃES FILHO

**CPF do Consumidor:** 985.542.638-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Cartões Itau	Banco Itaucard S.A.	17.192.451/0001-70	23.03.0309.001.00562-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### Relato:

O consumidora acima qualificado compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 13/03/2023, e relatou os seguintes fatos: O consumidor possui um cartão rotativo e relata que estão sendo descontados os valores de R\$ 135,03 e R\$ 18,67, referentes a financiamentos, feitos em 12 parcelas. No entanto, o consumidor desconhece tais cobranças e nunca solicitou nenhum financiamento. Ou seja, trata-se de cobranças indevidas. O reclamante registrou um boletim de ocorrência, relatando o fato. Solicita-se um histórico detalhado de todo o período que o consumidor possui o cartão.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como o cancelamento imediato destes financiamentos, e a suspensão de todas as cobranças referentes à estes financiamentos, pois o consumidor nunca solicitou e nem autorizou. Solicita-se o ressarcimento/reembolso de todos os valores que foram descontados, pois são descontos indevidos. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL AGÊNCIA 1784 CONTA POUPANÇA 00074122-0

### TRATATIVAS

---

10/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Itaucard S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

15/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Itaucard S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Cartões Itau

Fundamentada não Atendida

-

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.01221-3

**Data/Hora de Abertura:** 30/03/2023 às 10:18:16

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** JOSÉ LUIZ MACIEL

**CPF do Consumidor:** 483.600.159-53

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Sudacred	SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREEND EDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA	20.251.847/0001-56	23.03.0309.001.01221-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Demais Seguros

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 30/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que verificou que é debitado de sua conta bancária o valor mensal de R\$62,60 referente a uma contratação de um seguro que o mesmo alega não ter contratado. Tentou contato com a reclamada para esclarecimentos, mas sem sucesso.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos e que seja feito o cancelamento do contrato. Solicita-se também ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta, a ser depositado em ITAÚ agência: 7197 conta: 31377-3.

## **TRATATIVAS**

---

24/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

31/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Sudacred

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00093-3

**Data/Hora de Abertura:** 02/03/2023 às 12:23:17

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARCIO HELMER SAVINO GENTIL

**CPF do Consumidor:** 414.907.462-34

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Realize	REALIZE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.	27.351.731/0001-38	23.03.0309.001.00093-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 02/03/2023, e relatou os seguintes fatos: o reclamante possui junto a reclamada, Realize, um cartão de crédito 5443 xxxx xxxx 1327. Ocorre sua fatura atual, se encontra no valor total de R\$9.499,28, no qual incluem encargos de refinanciamento de 18,99%, e 14,99% (valores de R\$351,52, R\$347,59). Em 10/01/2023, o reclamante havia pago o valor de R\$9.769,85. Já reduzindo a mesma fatura para R\$4.466,63. Até então, o reclamante veio realizando refinanciamento, pois não conseguia pagar o valor integral restante. A fatura atual do consumidor, retorna a R\$9.000,00 (R\$9.499,28). Segundo o reclamante, é totalmente inviável ao consumidor continuar pagando as faturas, através de parcelamento, mas que não consegue efetuar a quitação devido o valor ser muito alto. O reclamante se sente preso a essa dívida. Ainda relata o reclamante, que acredita que o percentual de juros cobrado, seja abusivo.

**Pedido:** Diante dos fatos, o reclamante solicita uma valor para a quitação do Cartão 5443 xxxx xxxx 1327, com o máximo de desconto possível. Ainda solicita o reclamante, a cópia do contrato assinado.

**TRATATIVAS**

---

02/03/2023 - Carta

**Fornecedor:** REALIZE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Realize:**

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Realize

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00731-3

**Data/Hora de Abertura:** 16/03/2023 às 10:00:42

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA NECI BARBOSA LEMOS

**CPF do Consumidor:** 374.905.830-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Cartões Itau	Banco Itaucard S.A.	17.192.451/0001-70	23.03.0309.001.00731-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### Relato:

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 16/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que possui um saldo credor de R\$116,60 com a reclamada. Entrou em contato com o atendente da reclamada em Janeiro e informou os dados bancários para a transferência do saldo credor, mas até a data de hoje o valor de R\$116,60 não foi depositado em sua conta.

### Pedido:

Diante do exposto, a reclamante solicita esclarecimentos, e que seja feita a transferência do saldo credor de R\$116,60 para a conta bancária CAIXA ECONÔMICA FEDERAL agência: 1875 op: 001 conta: 00034487-6.

### TRATATIVAS

---

04/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Itaucard S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

17/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Itaucard S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### Resposta do Fornecedor - Cartões Itau :

Prezados,

Tão logo recebemos a manifestação enviada por este Órgão de Defesa do Consumidor, apuramos os fatos e apresentamos anexas, nossas considerações.

Em caso de dúvidas, sugestões e reclamações, ligue para o SAC 0800 728 0728 (todos os dias, 24h), ou acesse o Fale Conosco no [www.itau.com.br](http://www.itau.com.br). Deficientes Auditivos SAC 0800 722 1722 (todos os dias, 24h).

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada pelas Centrais de Atendimento e SACs, recorra à Ouvidoria Corporativa Itaú Unibanco 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h), Caixa

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Postal nº 67.600 CEP: 03162-971 ou pelo site [www.itaubank.com.br](http://www.itaubank.com.br).

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Cartões Itau

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00242-3

**Data/Hora de Abertura:** 10/04/2023 às 12:35:00

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ANA MARIA SCHROERDER

**CPF do Consumidor:** 910.071.279-53

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Midway (Riachuelo)	Midway S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento	09.464.032/0001-12	23.04.0309.001.00242-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 10/04/2023, e relatou os seguintes fatos: a consumidora, na data 07/02/2023, fez um acordo junto a RIACHUELO (midway), através de email (referente a Cartão de Crédito). Foi acordado como proposta de quitação, o valor de R\$1.103,02. Portanto, a consumidora efetuou o pagamento de R\$1.103,02, na data 07/02/2023 (no qual foi reconhecido pela reclamada). Recentemente a consumidora recebeu uma ligação (quinta a feira a noite semana passada), informando de que a consumidora teria um empréstimo de R\$10.000,00, adquirido com a RIACHUELO. A reclamante alega não ter realizado esse empréstimo.

**Pedido:**

Dito isso, a consumidora vem por meio deste solicitar esclarecimento, bem como o cancelamento desse empréstimo (que supostamente foi realizado), e isenção de todos os débitos.

**TRATATIVAS**

---

11/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Midway S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Midway (Riachuelo):**

**ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) DIRETOR (A) DO PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA -SC**

**CIP: Atendimento nº 23.04.0309.001.00242-301**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Midway S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de São Paulo/SP, RUA LEMOS MONTEIRO, 120 - BUTANTÃ/ SP, inscrita no CNPJ/MF sob o número **09.464.032/0001-12**, vem, nos autos do Procedimento Administrativo instaurado a partir de reclamação feita por ANA MARIA SCHROERDER– CPF: **910.071.279-53**, apresentar **RESPOSTA**:

Em análise ao cartão Riachuelo Bandeira Visa final 1104, verificamos que as faturas a partir de 06/2020 não foram adimplidas em seu respectivo vencimentos, acarretando no início do processo de cobrança ativa. Onde pode constatar que em 25/06/2020 ocorreu tal liquidação no valor de R\$ 350,00 .

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Cliente:  
 Nome: ANA MARIA SCHROERDER
 CPF: 910.071.279-53  
 Código Cliente: 4824.XXXX.XXXX.1104

CONSULTA DE RECEBIMENTO LANÇADO

Data de Recebimento	Filial	Valor	Data Extrato	Status
<a href="#">25/06/2020 00:00</a>	1 - MATRIZ	350,00	30/07/2020	
<a href="#">29/05/2019 15:31</a>	53 - SC FLORIPA SH	173,03	30/06/2019	
<a href="#">17/05/2019 13:43</a>	53 - SC FLORIPA SH	250,00	30/06/2019	
<a href="#">28/03/2019 18:18</a>	53 - SC FLORIPA SH	139,04	30/04/2019	
<a href="#">18/02/2019 15:57</a>	53 - SC FLORIPA SH	150,00	30/03/2019	
<a href="#">28/12/2018 13:31</a>	53 - SC FLORIPA SH	375,05	30/01/2019	
<a href="#">08/12/2018 10:28</a>	53 - SC FLORIPA SH	118,01	30/12/2018	
<a href="#">01/12/2018 11:56</a>	53 - SC FLORIPA SH	250,00	30/12/2018	
<a href="#">03/11/2018 12:56</a>	53 - SC FLORIPA SH	249,49	30/11/2018	
<a href="#">28/09/2018 15:23</a>	53 - SC FLORIPA SH	93,74	30/10/2018	

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Nome: ANA MARIA SCHROEDER      CPF: 910.071.279-53      Nova Consulta  
Código Cliente: 4824.XXXX.XXXX.1104

NAVEGAÇÃO: Menu: EXTRATO \ Opção: Consulta

### EXTRATO MENSAL PARA PAGAMENTO

Vencimento	Composição da Fatura				Valor da Fatura		Valor Pago	Atraso (Dias)	Consultar Faturas
	(+) Saldo Remanescente	(+) Débitos do Mês	(+) Encargos Financeiros	(-) Créditos do Mês	Total	Mínimo			
30/05/2020	R\$ 118,84	R\$ 120,02	R\$ 12,83	R\$ 0,00	R\$ 251,70	R\$ 251,70	R\$ 0,00	26	<a href="#">Visualizar</a>
30/06/2020	R\$ 251,70	R\$ 121,29	R\$ 22,37	R\$ 0,00	R\$ 395,36	R\$ 395,36	R\$ 350,00	0	<a href="#">Visualizar</a>
30/07/2020	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	0	<a href="#">Visualizar</a>
30/11/2021	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	0	<a href="#">Visualizar</a>

Boleto com Vencimento em 11/04/2023		Anterior	<b>Atual</b>	Consultar outro vencimento	30/11/2021	Consultar
<input type="button" value="Emitir"/>				<input checked="" type="radio"/> Extrato Mensal		<input type="button" value="Exportar"/>
2ª Via do Extrato		CA: 0    Pagamento Mínimo: 0,00    Total da Fatura: 0,00				
<input type="radio"/> E-mail <input checked="" type="radio"/> SMS		<input type="button" value="Enviar"/>				
Valor Devedor da Fatura Atual para Pagamento em 11/04/2023						
Saldo Atual						R\$ 0,00
Mínimo						R\$ 0,00
Saldo Devedor Total em 11/04/2023						
Atual						R\$ 0,00
A Vencer						R\$ 0,00
Desconto Automático						R\$ 0,00
Total						R\$ 0,00

Data	Loja	Caixa	Nº Cupom	Responsável	Descrição da Operação	Valor da Compra	Numero Parcela	Lançamento Mês
05/11/2021	1				AJUSTE DE VALOR PRINCIPAL			0,10 C

Vigência dos Encargos de: 08/04/2023 a 31/12			
ENCARGOS	TAXAS	CET	
Refinanciamento de Saldo	15,90% a.m. 487,49% a.a.	16,53% a.m.	52%
Refinanciamento Max. Próximo Mês	15,90% a.m. 487,49% a.a.	16,53% a.m.	52%
Parcelamento de Fatura	15,49% a.m. 463,03% a.a.	16,21% a.m.	50%
Parcelamento de Fatura Max. Próximo	15,49% a.m. 463,03% a.a.	17,71% a.m.	60%

Onde o cartão desde então consta cancelado em definitivo :

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

ANA MARIA SCHROERDER

Cartão	Situação	Data/Hora	Responsável	Outras informações
4824.XXXX.XXXX.1104	C - Cancelado	08/05/2021 00:00:00	60003009	<a href="#">Mostrar</a>

Sobre o acordo mencionado, esclarecemos que o mesmo refere-se ao Empréstimo Pessoal -CONFISSÃO DE DÍVIDA - SAQUE FÁCIL, onde pode constatar no contrato de confissão de dívida em anexo, que tal débito refere-se a inadimplência ao contrato : SAQUE FÁCIL contrato no. 012486403 vencido em **25/04/2022**

...” Em decorrência da dívida ora confessada, o(a) **OUTORGANTE** promete e se obriga a pagá-la em uma entrada no valor de **R\$ 292,65 (Duzentos e noventa e dois reais e sessenta e cinco centavos)** no dia **19/09/2022**, juntamente com **23 (Vinte e Três)** parcelas mensais, iguais e sucessivas, equivalentes a **R\$ 537,71 (Quinhentos e trinta e sete reais e setenta e um centavos)**, vencendo-se a primeira em **27/11/2022** e as demais nos mesmos dias dos meses subsequentes.

## CONFISSÃO DE DÍVIDA - SAQUE FÁCIL

**Número do Contrato:** 12857214

**Data do Contrato:** 19/09/2022 às 00:00:00

**Valor Financiado: R\$** 5.762,95

**Número de Parcelas:** 23

**Valor das Parcelas: R\$** 537,71

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## Pagamentos realizados:

### Pagamentos

Cliente: ANA MARIA SCHROEDER - 02053.094802.108

Parcelas												
Recebimento	Contrato	Dt.Vencido	NP	Dt.Pagto	FR.Recebto.	Vr.Parc.	J.R. p/ Atrazo	Multa	IOF	Desc.	Total Pago	
47256877	12857214	19/09/2022	0	19/09/2022		292,65					292,65	
47934365	12857214	27/11/2022	1	26/11/2022	53	537,71				0,35	537,36	
48644738	12857214	27/12/2022	2	07/02/2023	1	537,71	15,07	10,75	1,88	15,24	550,17	
48642870	12857214	27/01/2023	3	07/02/2023	1	537,71	3,90	10,75	0,49		552,85	

## Parcelas vencidas e a vencer :

### Parcelas em Aberto

Cliente: 02053094802108 - ANA MARIA SCHROEDER

Data da Simulação: 11/04/2023  Taxa  Simular

Número do Contrato: 12857214

Banco Banco

	Vencido	NP	Vr. Parc.	Juros	Multa	Desc. Antecip.	Desc. Concedido	IOF	Valor a Pagar	DA	V.R.B	Data
<input type="checkbox"/>	27/02/2023	4	537,71	15,43	10,75			1,93	565,82	43		-
<input type="checkbox"/>	27/03/2023	5	537,71	5,33	10,75			0,66	554,45	15		-
<input type="checkbox"/>	27/04/2023	6	537,71			5,62			532,09			-
<input type="checkbox"/>	27/05/2023	7	537,71			16,00			521,71			-
<input type="checkbox"/>	27/06/2023	8	537,71			26,52			511,19			-
<input type="checkbox"/>	27/07/2023	9	537,71			36,49			501,22			-
<input type="checkbox"/>	27/08/2023	10	537,71			46,60			491,11			-
<input type="checkbox"/>	27/09/2023	11	537,71			56,49			481,22			-
<input type="checkbox"/>	27/10/2023	12	537,71			65,88			471,83			-
<input type="checkbox"/>	27/11/2023	13	537,71			75,39			462,32			-
<input type="checkbox"/>	27/12/2023	14	537,71			84,41			453,30			-
<input type="checkbox"/>	27/01/2024	15	537,71			93,55			444,16			-
<input type="checkbox"/>	27/02/2024	16	537,71			102,50			435,21			-
<input type="checkbox"/>	27/03/2024	17	537,71			110,71			427,00			-
<input type="checkbox"/>	27/04/2024	18	537,71			119,32			418,39			-
<input type="checkbox"/>	27/05/2024	19	537,71			127,48			410,23			-
<input type="checkbox"/>	27/06/2024	20	537,71			135,75			401,96			-
<input type="checkbox"/>	27/07/2024	21	537,71			143,59			394,12			-
<input type="checkbox"/>	27/08/2024	22	537,71			151,54			386,17			-
<input type="checkbox"/>	27/09/2024	23	537,71			159,32			378,39			-

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: proconsumidor@procon.sc.gov.br

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Sendo assim não encontramos nenhuma irregularidade e ou cobrança indevida sobre o contrato ativo em nosso sistema.**

No mais, a reclamada se coloca à disposição para maiores esclarecimentos que se fizerem necessários.

Isto posto, diante da apresentação de resposta, bem como diante da completa ausência de indícios de violação à legislação consumerista, esta Reclamada protesta pelo encerramento do presente procedimento administrativo.

Nestes Termos,

Pede Deferimento.

São Paulo, 11 de Abril de 2023

Cordialmente,

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088

Sheila - Ouvidoria



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00662-3

**Data/Hora de Abertura:** 19/04/2023 às 11:32:17

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** Sidney Henrique Amorim

**CPF do Consumidor:** 550.846.059-49

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	23.04.0309.001.00662-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### Relato:

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 19/04/2023 e relatou os seguintes fatos: que há cerca 8 anos de realizou um empréstimo pessoal junto ao BMG, através de saque no cartão 5313 \*\*\*\* \* 2015, valor de R\$ 4.500,00, a ser pago em parcelas de R\$ 554,54 descontadas da folha de pagamento do consumidor por prazo indeterminado. Desde então, o consumidor realizou o pagamento de aproximadamente R\$ 53.184,00. Dessa forma, em março de 2023, entrou em contato com o SAC do BMG para solicitar alguns esclarecimentos acerca dos descontos, sendo informado que ainda havia um saldo residual de R\$ 10.066,69. Diante disso, em 28/03/2023, o reclamante realizou um acordo para pagamento do saldo residual e cessação definitiva dos descontos, no valor de R\$ 7.434,86, conforme comprovante de pagamento em anexo. Ocorre, que consumidor continuou tendo valores descontados mesmo após a realização do acordo, sendo reembolsado dias depois. Ressalta-se que há um valor de R\$ 299,10 a ser devolvido ao consumidor, conforme anexo.

### Pedido:

**Diante dos fatos, o consumidor solicita a cessação definitiva dos descontos, tendo em vista o acordo realizado para o cartão 5313 \*\*\*\* \* 2015, valor de R\$ 7.434,86, em 28/03/2023. Por fim, solicita o reembolso do valor de R\$ 299,10 que descontado no contracheque de abril de 2023 e o a cópia do contrato assinado. Dados bancários: AG 1386-2, CC 204740-3, Banco do Brasil.**

### TRATATIVAS

---

15/05/2023 - **Carta**

**Situação:** Aberta

20/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### Resposta do Fornecedor - Banco BMG:

*Prezados, boa tarde!*

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

*Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.*

*Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.*

*Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).*

*Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.*

*Atenciosamente,*

*Banco Bmg.*

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00227-3

**Data/Hora de Abertura:** 10/04/2023 às 10:26:50

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** OTALIBIO MARTINS PEREIRA

**CPF do Consumidor:** 066.878.229-34

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
China Construction Bank (CCB Brasil)	CHINA CONSTRUCTION BANK (BRASIL) BANCO MULTIPLO S/A	07.450.604/0001-89	23.04.0309.001.00227-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 10/04/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foi feita uma contratação indevida de empréstimo consignado. O contrato nº21-42374/17004 foi incluso em 13/07/2017 em 72 parcelas de R\$297,00 e valor liberado de R\$11.226,19. O consumidor relata que o contrato foi feito sem sua solicitação e anuência, sendo assim considera todas as cobranças e contratações indevidas.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado, cancelamento do contrato e que seja feito o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua aposentadoria desde a data da contratação, a ser depositado em BANCO DO BRASIL agência: 0016-7 conta: 55.983-0.

**TRATATIVAS**

---

11/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CHINA CONSTRUCTION BANK (BRASIL) BANCO MULTIPLO S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - China Construction Bank (CCB Brasil):**

Prezados, Boa Tarde!

Em anexos: resposta cliente, vias contratuais, TEDs das liberações, Termo de autorização da portabilidade e documentos pessoais utilizados nas contratações.

A resposta e demais documentos, serão enviados também ao cliente via correspondência em 15/04/2023, através de Sedex.

Atenciosamente,

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Ouvidoria CCB BRASIL FINANCEIRA S/A

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

China Construction Bank (CCB Brasil)

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00938-3

**Data/Hora de Abertura:** 27/04/2023 às 09:44:54

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MIGUEL VIEIRA MACHADO

**CPF do Consumidor:** 047.580.130-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Solução Financeira	Assessoria Extrajudicial Solução Financeira Eireli	37.644.512/0001-09	23.04.0309.001.00938-301
BANCO ITAU BBA S.A.	BANCO ITAU BBA S.A.	17.298.092/0001-30	23.04.0309.001.00938-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Financiamentos de Veículos / Leasing

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 27/04/2023 e relatou os seguintes fatos: que possui um financiamento veicular com a reclamada e em 30/06/2022 concordou com uma proposta de investimento para quitação desde financiamento. A proposta foi feita pela SOLUÇÃO FINANCEIRA, a atendente Jenifer informou que a dívida total era de R\$10.992,37, mas que a reclamada conseguiria a quitação por R\$3.800,00, totalizando R\$7.192,37 de desconto. O reclamante aceitou a proposta, e efetuou o pagamento de R\$2.000,00 de honorários iniciais. Ocorre que, o reclamante se surpreendeu ao verificar que seu CPF está com restrição nos órgãos de proteção ao crédito, e que o veículo está com ordem de busca e apreensão. Solicitou esclarecimentos a reclamada, mas foi informado para esconder o veículo. A reclamada SOLUÇÕES FINANCEIRAS entrou com o processo somente na data 23/11/2022.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cancelamento do contrato e retirada da busca e apreensão. Solicita-se também proposta para efetuar o refinanciamento com a reclamada ITAU, e que seja feito o ressarcimento da quantia paga que totaliza R\$2.000,00, tendo em vista que a reclamada não cumpriu com o contrato. BANCO BRADESCO agência: 3878-4 conta: 0001701-9.

## **TRATATIVAS**

---

28/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Assessoria Extrajudicial Solução Financeira Eireli

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** BANCO ITAU BBA S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Solução Financeira:**

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## Resposta do Fornecedor - BANCO ITAU BBA S.A.:

Prezados,

Tão logo recebemos a manifestação enviada por este Órgão de Defesa do Consumidor, apuramos os fatos e apresentamos anexas as nossas considerações.

Em caso de dúvidas, sugestões e reclamações, ligue para o SAC 0800 728 0728 (todos os dias, 24h), ou acesse o Fale Conosco no [www.itaubrasil.com.br](http://www.itaubrasil.com.br). Deficientes Auditivos SAC 0800 722 1722 (todos os dias, 24h). Se preferir, sua agência está à disposição. Se não ficar satisfeito com a solução apresentada pelas Centrais de Atendimento e SACs, recorra à Ouvidoria Corporativa Itaú Unibanco 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h), Caixa Postal nº 67.600 CEP: 03162-971 ou pelo site [www.itaubrasil.com.br](http://www.itaubrasil.com.br).

27/04/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** BANCO ITAU BBA S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor:** As tentativas de contato não tiveram sucesso.

27/04/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** Assessoria Extrajudicial Solução Financeira Eireli

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor:** Foram feitas diversas tentativas de contato, mas sem sucesso.

## DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Solução Financeira

Fundamentada não Atendida

-

BANCO ITAU BBA S.A.

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00905-3

**Data/Hora de Abertura:** 26/04/2023 às 12:40:28

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CARLOS AUGUSTO ALVES

**CPF do Consumidor:** 250.876.909-63

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.04.0309.001.00905-301
Banco Cora	CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A	37.880.206/0001-63	23.04.0309.001.00905-302
DWS FRETES E TRANSPORTES - ME	DENNYS WILLIANS DOS SANTOS PINHEIRO 37936605835	32.120.754/0001-71	23.04.0309.001.00905-303

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 26/04/2023 e relatou os seguintes fatos: que entrou em contato com a reclamada nº4003-0101 para efetuar a quitação do cartão consignado. O reclamante relata que nunca recebeu este cartão, sendo assim nunca utilizou, mas foi informado um saldo devedor de R\$3.542,56, e há muito tempo vem sendo debitado de sua conta a quantia de R\$716,72. Na data 08/03/2023 o reclamante efetuou o pagamento no valor total de R\$3.542,56, por um boleto que o reclamante alega que a reclamada BANCO PAN disponibilizou. Ocorre que, o reclamante se surpreendeu ao retirar um extrato de sua conta com a data base de 18/04/2023 e ser debitada a quantia de R\$513,13, e na data 21/03/2023 ser debitada a quantia de R\$716,72. Desde então tenta contato com a reclamada BANCO PAN para esclarecimentos, mas sem sucesso. Na data de hoje 26/04/2023, foi feito um boletim de ocorrência, com número de registro nº0385389/2023-BO-00104.2023.0003691.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado, e que seja reconhecido o pagamento efetuado para a quitação do cartão consignado na data 08/03/2023 no valor de R\$3.542,56. Solicita-se também o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, referente as parcelas do cartão consignado, ser depositado em BANCO DO BRASIL agência: 5255-8 conta: 347.488-7.

## **TRATATIVAS**

---

27/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor:** CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** DENNYS WILLIANS DOS SANTOS PINHEIRO 37936605835

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

resposta anexada

**Resposta do Fornecedor - Banco Cora:**

Prezados, boa noite.

Em atenção a notificação de numero 23.04.0309.001.00905-3, emitida pelo Procon Estadual de Santa Catarina , gostaríamos de trazer os esclarecimentos necessários no que compete ao Banco Cora.

A disposição.

Ouvidoria Cora

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

Banco Cora

Fundamentada não Atendida

-

DWS FRETES E TRANSPORTES - ME

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00145-3

**Data/Hora de Abertura:** 04/04/2023 às 17:02:39

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** JAIRO DE ANDRADE BACKER

**CPF do Consumidor:** 288.861.009-49

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Sem Parar	CGMP Centro de Gestão de Meios de Pagamento LTDA	04.088.208/0001-65	23.04.0309.001.00145-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:** O consumidor acima qualificado compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 04/04/2023, e relatou os seguintes fatos: O consumidor relata que está recebendo diversas ligações de cobranças da empresa. Tais cobranças são consideradas indevidas, pois o consumidor nunca solicitou e nem autorizou nenhum serviço da reclamada. Ele relata ainda que no ano de 2022 também estava recebendo cobranças, e fez o pagamento do valor de R\$ 66,49, na data de 02/06/2022. O reclamante afirma que pagou tal valor para se livrar de qualquer cobrança. Foram feitos vários contatos com a reclamada, com o objetivo de obter informações e cancelar qualquer serviço que esteja ativo no nome do consumidor, e também suspender as cobranças indevidas. Porém, sem sucesso. A reclamada continua cobrando. O consumidor se propõe a quitar o débito, desde que a reclamada garanta o cancelamento de qualquer serviço que esteja no nome do reclamante.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como a contestação e suspensão das cobranças. Solicita-se uma cópia de contrato assinado pelo consumidor. Solicita-se o cancelamento definitivo de todo e qualquer serviço que esteja no nome do consumidor.

## TRATATIVAS

---

05/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CGMP Centro de Gestão de Meios de Pagamento LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Sem Parar:**

## DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Sem Parar

Fundamentada não Atendida

-

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00472-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/04/2023 às 10:07:30

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA APARECIDA DA ROSA

**CPF do Consumidor:** 493.914.459-34

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	23.04.0309.001.00472-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 13/04/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foi feita uma contratação de empréstimo consignado indevidamente. O contrato nº198959960 foi incluso em 21/05/2020 em 84 parcelas de R\$53,55 com valor liberado de R\$2.273,47. A reclamante relata que o contrato foi feito sem sua solicitação e anuência, sendo assim considera os débitos e contratações indevidas.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado e cancelamento do mesmo. Solicita-se também o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta desde a data da contratação, a ser depositado em BANCO BRADESCO agência: 0348 conta: 019.439-5.

**TRATATIVAS**

---

14/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Santander:**

São Paulo, 24 de abril de 2023

Consumidor (a): Maria Aparecida Da Rosa

Endereço: R Felisbino Da Silva Lot D Adelia 1035 CS, São Jose, SC, 88113-850

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

C/C PROCON SC - Estadual Santa Catarina

Assunto: Atendimento junto ao Órgão: 2304030900100472301  
Número de atendimento no Banco Santander: 140419665

Olá, Maria!

Recebemos a sua demanda que você registrou junto ao PROCON, e gostaríamos de apresentar os esclarecimentos.

Em atenção à sua solicitação, informamos que a questão apresentada é objeto de melhor análise e apuração por parte desta Instituição.

Se trata do produto Olé Consignado, contratado em 14/05/2020, contrato de nº 198959960, proposta 866978234.

Sobre o envio do contrato, encaminhamos via correspondência para o endereço;

R Felisbino Da Silva Lot D Adelia 1035 CS, São Jose, SC, 88113-850

Caso desconheça a contratação acima, para que possamos dar andamento à análise, necessitamos de algumas informações/documentos adicionais, conforme relação abaixo:

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

RG e CPF (com data de emissão até 08 anos)

Comprovante de Residência

Carta de próprio punho relatando o ocorrido

Boletim de Ocorrência

As documentações acima solicitadas devem ser enviadas ao e-mail;

atendimento.cliente.procon@santander.com.br

Logo após, deve entrar em contato em nossa Ouvidoria pelo telefone 0800 726 0322, mediante o seu número de atendimento 140420070, para confirmar o recebimento e dar prosseguimento a tratativa.

Ainda que os esclarecimentos sejam importantes, lamentamos que o processo tenha gerado frustração e por isso pedimos desculpas em nome de nossa instituição. Esperamos oferecer uma experiência perfeita em uma próxima chance.

Por fim, ressaltamos que estamos trabalhando para proporcionar sempre a melhor experiência. Nesse sentido, deixamos abaixo os contatos dos nossos canais, em especial, o acesso à nossa ouvidoria, por meio do telefone 0800-726-0322, bastando digitar o seu CPF ou o número de atendimento 140419665

Atenciosamente,

**Ouvidoria Santander - MR**

Tatiana Mota

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Santander

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00245-3

**Data/Hora de Abertura:** 10/04/2023 às 13:09:09

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** BENILDE DALPOSSO

**CPF do Consumidor:** 588.702.619-72

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	23.04.0309.001.00245-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Atendimento Bancário

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:** A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 10/04/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora relata que está sendo descontado, todos os meses, da sua folha de pagamento, um valor de R\$ 304,26, referente à um empréstimo consignado que a consumidora não solicitou e nem autorizou. Ou seja, trata-se de uma desconto indevido, que está sendo feito há cerca de 7 meses. Trata-se de um empréstimo indevido. Este valor mensal está sendo descontado em débito em conta. A reclamante já fez contato com o reclamado, com o objetivo de suspender estas cobranças. Porém, sem sucesso.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como o cancelamento imediato deste empréstimo, e a suspensão de quaisquer cobranças referentes ao mesmo. Solicita-se, ainda, o ressarcimento/reembolso de todos os valores descontados até o presente momento.

## TRATATIVAS

---

11/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Bradesco S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Bradesco:**

...

## DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Bradesco

Reclamação Concluída

-

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00281-3

**Data/Hora de Abertura:** 10/04/2023 às 16:21:42

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA DO CARMO ANTUNES

**CPF do Consumidor:** 027.410.959-06

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banrisul	Banco do Estado do Rio Grande do Sul	92.702.067/0001-96	23.04.0309.001.00281-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:** A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 10/04/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora relata que o banco fez um empréstimo sem a sua solicitação e sem a sua autorização. Tal empréstimo tem data de inclusão em 24/12/2020, no valor de R\$ 8.501,49, serem descontados em 72 parcelas de R\$ 214,00. A reclamante desconhece este empréstimo. Ou seja, trata-se de um empréstimo indevido.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como o cancelamento imediato deste empréstimo, haja vista que trata-se de um empréstimo indevido, pois a reclamante não autorizou e não possui nenhum vínculo com o reclamado. Solicita-se a suspensão de todas as cobranças referentes a este empréstimo, e o ressarcimento/reembolso de todos os valores que foram descontados até a presente data. Solicita-se, ainda, uma cópia de contrato assinado.

## **TRATATIVAS**

---

11/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco do Estado do Rio Grande do Sul

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banrisul:**

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banrisul

Não Fundamentada/Encerrada

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00473-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/04/2023 às 10:08:09

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA APARECIDA DA ROSA

**CPF do Consumidor:** 493.914.459-34

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
C6 Consig (Banco Ficsa)	Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)	61.348.538/0001-86	23.04.0309.001.00473-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 13/04/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foi feita uma contratação de empréstimo consignado indevidamente. O contrato nº010015960033 foi incluso em 19/01/2021 em 84 parcelas de R\$16,00 com valor liberado de R\$662,53. A reclamante relata que o contrato foi feito sem sua solicitação e anuência, sendo assim considera os débitos e contratações indevidas.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado e cancelamento do mesmo. Solicita-se também o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta desde a data da contratação, a ser depositado em BANCO BRADESCO agência: 0348 conta: 019.439-5.

**TRATATIVAS**

---

14/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - C6 Consig (Banco Ficsa):**

Prezados,

Seguem esclarecimentos solicitados.

Atenciosamente,

Atendimento C6 Consig

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

C6 Consig (Banco Ficsa)

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00091-3

**Data/Hora de Abertura:** 04/04/2023 às 11:11:19

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** GRAZIELA DE OLIVEIRA SAGAZ LEBARBENCHON

**CPF do Consumidor:** 038.402.499-88

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Nubank	NU PAGAMENTOS S.A.	18.236.120/0001-58	23.04.0309.001.00091-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:** A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 04/04/2023, e relatou os seguintes fatos: a reclamante possui junto a reclamada NUBANK, uma dívida referente a Cartão de Crédito (valor original R\$9.058,49), contrato 9528637590146E0B, data do vencimento 21/06/2021. Essa mesma dívida, cujo o valor original é de R\$9.058,49, atualmente se encontra no valor de R\$154.919,83. Acredita a reclamante, que o juros cobrado seja abusivo (R\$154.919,83). Independentemente disso, a consumidora estava disposta a negociar. Portanto foi ofertado a consumidora a dívida, com o desconto de R\$ 133.231.05 (Entrada: R\$ 7745.99 / Parcelas: 12 x R\$ 1321.42). Ocorre que a consumidora está de acordo com o valor da parcela, mas que não consegue efetuar o pagamento da entrada e R\$7745.99. A reclamante veio a solicitar alteração no valor da entrada, mas que se negaram a fazer.

**Pedido:** Dito isso, a consumidora vem por meio deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitar que a reclamada aceite o valor de R\$2.500,00 (de entrada), mesmo que isso altere o número, ou o valor de cada parcela.

## TRATATIVAS

---

05/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** NU PAGAMENTOS S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Nubank:**

Olá.

Gostaríamos de informar que analisamos a sua manifestação e a resposta está disponível no arquivo anexado a esta mensagem.

Atenciosamente,

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Equipe Nubank

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Nubank

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00905-3

**Data/Hora de Abertura:** 26/04/2023 às 12:40:28

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CARLOS AUGUSTO ALVES

**CPF do Consumidor:** 250.876.909-63

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.04.0309.001.00905-301
Banco Cora	CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A	37.880.206/0001-63	23.04.0309.001.00905-302
DWS FRETES E TRANSPORTES - ME	DENNYS WILLIANS DOS SANTOS PINHEIRO 37936605835	32.120.754/0001-71	23.04.0309.001.00905-303

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 26/04/2023 e relatou os seguintes fatos: que entrou em contato com a reclamada nº4003-0101 para efetuar a quitação do cartão consignado. O reclamante relata que nunca recebeu este cartão, sendo assim nunca utilizou, mas foi informado um saldo devedor de R\$3.542,56, e há muito tempo vem sendo debitado de sua conta a quantia de R\$716,72. Na data 08/03/2023 o reclamante efetuou o pagamento no valor total de R\$3.542,56, por um boleto que o reclamante alega que a reclamada BANCO PAN disponibilizou. Ocorre que, o reclamante se surpreendeu ao retirar um extrato de sua conta com a data base de 18/04/2023 e ser debitada a quantia de R\$513,13, e na data 21/03/2023 ser debitada a quantia de R\$716,72. Desde então tenta contato com a reclamada BANCO PAN para esclarecimentos, mas sem sucesso. Na data de hoje 26/04/2023, foi feito um boletim de ocorrência, com número de registro nº0385389/2023-BO-00104.2023.0003691.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado, e que seja reconhecido o pagamento efetuado para a quitação do cartão consignado na data 08/03/2023 no valor de R\$3.542,56. Solicita-se também o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, referente as parcelas do cartão consignado, ser depositado em BANCO DO BRASIL agência: 5255-8 conta: 347.488-7.

## **TRATATIVAS**

---

27/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor:** CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** DENNYS WILLIANS DOS SANTOS PINHEIRO 37936605835

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

resposta anexada

**Resposta do Fornecedor - Banco Cora:**

Prezados, boa noite.

Em atenção a notificação de numero 23.04.0309.001.00905-3, emitida pelo Procon Estadual de Santa Catarina , gostaríamos de trazer os esclarecimentos necessários no que compete ao Banco Cora.

A disposição.

Ouvidoria Cora

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

Banco Cora

Fundamentada não Atendida

-

DWS FRETES E TRANSPORTES - ME

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00295-3

**Data/Hora de Abertura:** 10/04/2023 às 17:19:50

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA LURDES PEREIRA

**CPF do Consumidor:** 621.081.669-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.04.0309.001.00295-301
Casas Pernambucanas	ARTHUR LUNDGREN TECIDOS SA - CASAS PERNAMBUCANAS	61.099.834/0001-90	23.04.0309.001.00295-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 10/04/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora relata que está sendo cobrada, referente a um cartão que ela não possui. A consumidora afirma que nunca solicitou e nem autorizou tal cartão, e não assinou nada. Ou seja, trata-se de cobranças indevidas.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como a suspensão de todas as cobranças, pois trata-se de cobranças indevidas, pois a reclamante não possui cartão do reclamado.

## TRATATIVAS

---

25/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

11/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** ARTHUR LUNDGREN TECIDOS SA - CASAS PERNAMBUCANAS

**Resultado por Fornecedor:** Encerrada

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

Ressaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente Banco PAN S.A.

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Casas Pernambucanas:**

Prezados,

Bom dia!

Segue em anexo a carta resposta referente a reclamação prestada.

Att,

Pernambucanas.

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Não Fundamentada/Encerrada

-

Casas Pernambucanas

Não Fundamentada/Encerrada

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00905-3

**Data/Hora de Abertura:** 26/04/2023 às 12:40:28

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CARLOS AUGUSTO ALVES

**CPF do Consumidor:** 250.876.909-63

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.04.0309.001.00905-301
Banco Cora	CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A	37.880.206/0001-63	23.04.0309.001.00905-302
DWS FRETES E TRANSPORTES - ME	DENNYS WILLIANS DOS SANTOS PINHEIRO 37936605835	32.120.754/0001-71	23.04.0309.001.00905-303

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 26/04/2023 e relatou os seguintes fatos: que entrou em contato com a reclamada nº4003-0101 para efetuar a quitação do cartão consignado. O reclamante relata que nunca recebeu este cartão, sendo assim nunca utilizou, mas foi informado um saldo devedor de R\$3.542,56, e há muito tempo vem sendo debitado de sua conta a quantia de R\$716,72. Na data 08/03/2023 o reclamante efetuou o pagamento no valor total de R\$3.542,56, por um boleto que o reclamante alega que a reclamada BANCO PAN disponibilizou. Ocorre que, o reclamante se surpreendeu ao retirar um extrato de sua conta com a data base de 18/04/2023 e ser debitada a quantia de R\$513,13, e na data 21/03/2023 ser debitada a quantia de R\$716,72. Desde então tenta contato com a reclamada BANCO PAN para esclarecimentos, mas sem sucesso. Na data de hoje 26/04/2023, foi feito um boletim de ocorrência, com número de registro nº0385389/2023-BO-00104.2023.0003691.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado, e que seja reconhecido o pagamento efetuado para a quitação do cartão consignado na data 08/03/2023 no valor de R\$3.542,56. Solicita-se também o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, referente as parcelas do cartão consignado, ser depositado em BANCO DO BRASIL agência: 5255-8 conta: 347.488-7.

## **TRATATIVAS**

---

27/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor:** CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** DENNYS WILLIANS DOS SANTOS PINHEIRO 37936605835

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

resposta anexada

**Resposta do Fornecedor - Banco Cora:**

Prezados, boa noite.

Em atenção a notificação de numero 23.04.0309.001.00905-3, emitida pelo Procon Estadual de Santa Catarina , gostaríamos de trazer os esclarecimentos necessários no que compete ao Banco Cora.

A disposição.

Ouvidoria Cora

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

Banco Cora

Fundamentada não Atendida

-

DWS FRETES E TRANSPORTES - ME

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00474-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/04/2023 às 10:11:38

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Cyntia Cabral

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** EDINEIA APARECIDA RAMOS

**CPF do Consumidor:** 050.985.739-63

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
PAGSEGURO	PAGSEGURO INTERNET S.A.	08.561.701/0001-01	23.04.0309.001.00474-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON em 13/04/2023, e relatou os seguintes fatos: faz uso dos serviços da reclamada, e verificou a opção Poupar Automático, com o intuito de guardar R\$ 100,00 por mês, verificou no extrato que estava sendo debitado todo dia os R\$ 100,00. Fez contato com a reclamada para a tentativa de resgate do valor, e foi informada que esse valor ficaria retido por conta do cartão de crédito.

**Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante vem através deste Órgão solicitar o resgate do valor retido.

**TRATATIVAS**

---

14/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** PAGSEGURO INTERNET S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - PAGSEGURO:**

resposta anexa

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

PAGSEGURO

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00938-3

**Data/Hora de Abertura:** 27/04/2023 às 09:44:54

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MIGUEL VIEIRA MACHADO

**CPF do Consumidor:** 047.580.130-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Solução Financeira	Assessoria Extrajudicial Solução Financeira Eireli	37.644.512/0001-09	23.04.0309.001.00938-301
BANCO ITAU BBA S.A.	BANCO ITAU BBA S.A.	17.298.092/0001-30	23.04.0309.001.00938-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Financiamentos de Veículos / Leasing

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 27/04/2023 e relatou os seguintes fatos: que possui um financiamento veicular com a reclamada e em 30/06/2022 concordou com uma proposta de investimento para quitação desde financiamento. A proposta foi feita pela SOLUÇÃO FINANCEIRA, a atendente Jenifer informou que a dívida total era de R\$10.992,37, mas que a reclamada conseguiria a quitação por R\$3.800,00, totalizando R\$7.192,37 de desconto. O reclamante aceitou a proposta, e efetuou o pagamento de R\$2.000,00 de honorários iniciais. Ocorre que, o reclamante se surpreendeu ao verificar que seu CPF está com restrição nos órgãos de proteção ao crédito, e que o veículo está com ordem de busca e apreensão. Solicitou esclarecimentos a reclamada, mas foi informado para esconder o veículo. A reclamada SOLUÇÕES FINANCEIRAS entrou com o processo somente na data 23/11/2022.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cancelamento do contrato e retirada da busca e apreensão. Solicita-se também proposta para efetuar o refinanciamento com a reclamada ITAU, e que seja feito o ressarcimento da quantia paga que totaliza R\$2.000,00, tendo em vista que a reclamada não cumpriu com o contrato. BANCO BRADESCO agência: 3878-4 conta: 0001701-9.

## **TRATATIVAS**

---

28/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Assessoria Extrajudicial Solução Financeira Eireli

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** BANCO ITAU BBA S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Solução Financeira:**

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## Resposta do Fornecedor - BANCO ITAU BBA S.A.:

Prezados,

Tão logo recebemos a manifestação enviada por este Órgão de Defesa do Consumidor, apuramos os fatos e apresentamos anexas as nossas considerações.

Em caso de dúvidas, sugestões e reclamações, ligue para o SAC 0800 728 0728 (todos os dias, 24h), ou acesse o Fale Conosco no [www.itaubrasil.com.br](http://www.itaubrasil.com.br). Deficientes Auditivos SAC 0800 722 1722 (todos os dias, 24h). Se preferir, sua agência está à disposição. Se não ficar satisfeito com a solução apresentada pelas Centrais de Atendimento e SACs, recorra à Ouvidoria Corporativa Itaú Unibanco 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h), Caixa Postal nº 67.600 CEP: 03162-971 ou pelo site [www.itaubrasil.com.br](http://www.itaubrasil.com.br).

27/04/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** BANCO ITAU BBA S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor:** As tentativas de contato não tiveram sucesso.

27/04/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** Assessoria Extrajudicial Solução Financeira Eireli

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor:** Foram feitas diversas tentativas de contato, mas sem sucesso.

## DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Solução Financeira

Fundamentada não Atendida

-

BANCO ITAU BBA S.A.

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01223-3

**Data/Hora de Abertura:** 25/01/2023 às 15:07:43

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Rosana de Assis

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ILTON SUSSEL DANIEL

**CPF do Consumidor:** 059.578.789-44

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
.COM - TECNOLOGIA & INFORMACAO	GRUPO PONTOCOM LTDA	06.322.345/0001-48	23.01.0309.001.01223-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Demais Serviços

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)

**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 25/01/2023, e relatou os seguintes fatos: que comprou um produto via internet, numero do pedido # 58452, em 10/10/2022, no valor de R\$ 358,90 pagamento via PIX a vista, e não recebeu o produto até a data de hoje.

Ressalta que fez várias ligações via telefone e via site.

**Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante vem, através deste Órgão solicitar, o estorno total pago por ele, Banco Nubank Agencia: 0001- Conta Corrente:40360991-4.

**TRATATIVAS**

---

07/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** GRUPO PONTOCOM LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

25/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** GRUPO PONTOCOM LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

.COM - TECNOLOGIA & INFORMACAO  
Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00981-3

**Data/Hora de Abertura:** 19/01/2023 às 16:07:15

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Priscila Nunes Albino

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** JUVENAL BATISTA

**CPF do Consumidor:** 671.658.699-72

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Itaú Consignado	Itaú Consignado	33.885.724/0001-19	23.01.0309.001.00981-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

**Relato:**

Compareceu a este órgão e relatou os seguintes fatos: Que em abril de 2022 foi informado pelo banco ITAÚ da inclusão de dois empréstimos consignados nº633880865 e 635681074. Em seu benefício do INSS. Segundo o reclamante, o banco informou que havia depósito em conta corrente no valor total de R\$10.336,51 referente aos empréstimos consignado, o que não ocorreu. Acontece que os valores não foram depositados e desde então vem sendo descontado o valor mensal de R\$235,61. Ocorre que o consumidor, não solicitou o empréstimo, não tem o interesse e desconhece o motivo das cobranças.

**Pedido:**

Diante dos fatos o consumidor solicita o cancelamento das cobranças, tal como o ressarcimento em dobro dos valores cobrados indevidamente.

**TRATATIVAS**

---

27/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Itaú Consignado

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

13/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Itaú Consignado

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

19/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Itaú Consignado

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Itaú Consignado:**

Prezados,

Tão logo recebemos a manifestação enviada por este Órgão de Defesa do Consumidor, apuramos os fatos e apresentamos anexas, nossas considerações.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Em caso de dúvidas, sugestões e reclamações, ligue para o SAC 0800 728 0728 (todos os dias, 24h), ou acesse o Fale Conosco no [www.itaú.com.br](http://www.itaú.com.br). Deficientes Auditivos SAC 0800 722 1722 (todos os dias, 24h).

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada pelas Centrais de Atendimento e SACs, recorra à Ouvidoria Corporativa Itaú Unibanco 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h), Caixa Postal nº 67.600 CEP: 03162-971 ou pelo site [www.itaú.com.br](http://www.itaú.com.br).

Atendimento exclusivo ao PROCON 0800 721 4828.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Itaú Consignado

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00228-3

**Data/Hora de Abertura:** 05/01/2023 às 17:02:19

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Rafaela Regina Rosa

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** Sandra terezinha Mielczarski

**CPF do Consumidor:** 617.895.500-68

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Olé Consignado	Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.	71.371.686/0001-75	23.01.0309.001.00228-301
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	23.01.0309.001.00228-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Telefone

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu neste Órgão de Defesa e Proteção do Consumidor - PROCON em 05/01/2022, e relatou os seguintes fatos: que realizou empréstimo contrato nº203387507, data de inclusão 15/07/2020 em 84 parcelas no valor de R\$17,50 a serem descontados em seu benefício de nº546.025.258-6. Contudo, estes descontos não estão sendo realizados em sua folha de pagamento e todos os meses a mesma tem que se deslocar para buscar o boleto para pagamento.

**Pedido:**

Diante dos fatos, a reclamante vem através deste Órgão solicitar que os descontos do contrato nº203387507 sejam debitados em sua folha de pagamento conforme contratado por ela.

**TRATATIVAS**

---

08/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

05/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Encerrada

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Olé Consignado:**

Prezados senhores, solicitamos a exclusão do polo passivo do olé consignado, visto a incorporação junto ao Santander desde 2020.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## Resposta do Fornecedor - Banco Santander:

*Olá*

*Já levantamos todas as informações relacionadas ao seu caso e temos um posicionamento final.*

*Você pode conhecer a nossa resposta no documento anexo.*

*Se restar qualquer dúvida, basta nos retornar no 0800726 0322, de segunda sexta-feira, 08H às 22H; e aos sábados, das 09H às 14HS, exceto feriados.*

*Ouvidoria Santander*

## DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

---

### Fornecedor

### Decisão de Fornecedor

### Data da Publicação

Banco Olé Consignado

Não Fundamentada/Encerrada

-

Banco Santander

Não Fundamentada/Encerrada

-

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00292-3

**Data/Hora de Abertura:** 09/01/2023 às 08:53:19

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** JOÃO ALEZIO DE SOUZA

**CPF do Consumidor:** 499.114.739-53

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Agibank (Agiplan)	Banco Agibank S.A.	10.664.513/0001-50	23.01.0309.001.00292-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 09/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que recebeu uma mensagem via WhatsApp de alguém se identificando como Felipe, bem como que eram um consultor financeiro e se dizia representar os principais bancos do consignado. Sendo assim, o suposto consultor financeiro pediu os dados do reclamante prometendo uma redução dos valores que o reclamante estaria pagando à Caixa Econômica Federal. O reclamante aceitou a proposta acreditando ser legítima e enviou seus dados, bem como uma fotografia de seu rosto. Diante disso, foi realizada a portabilidade do pagamento do INSS da Caixa Econômica Federal para o banco Agibank. Bem como, foi realizado um empréstimo no valor de R\$ 3.064,71 sem a solicitação do reclamante. Assim que valor caiu na conta Agibank do reclamante, o valor foi transferido via PIX, sem autorização do consumidor. Diante da fraude, o reclamante realizou um Boletim de Ocorrência (anexo).

**Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante solicita um boleto para devolução do valor de R\$ 3.064,71 para que o empréstimo seja cancelado junto à Agibank. Bem como, o reembolso da parcela já descontada.

**TRATATIVAS**

---

13/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Agibank S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

24/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Agibank S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Agibank (Agiplan):**

Prezados, nossos cumprimentos.

Contamos sempre com a cordialidade do desinatário em **acusar recebimento** do e-mail, a fim de garantir a interalidade da comunicação.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

O **BANCO AGIBANK**, instituição financeira com sede na Rua Sergio Fernandes Borges soares, E 12 E-1, nº 1000, Distrito Industrial, Campinas/SP, CEP 13.054.709, inscrita no CNPJ sob o nº 10.664.513.0001-50, representado por seu procurador signatário, nos autos F.A/P.A./CIP. em epígrafe, vem expor o que segue. Em atenção a reclamação registrada, o Agibank vem, respeitosamente **requerer a dilação do prazo**, por pelo menos mais 10 dias, para oferecimento de manifestação nos autos, tendo em vista que os fatos a serem apresentados requer todo um tramite burocrático e mobilização dos setores de da Instituição Financeira requerida.

Deve ainda ser ressaltado que **os contratos firmados com o Agibank ficam em posse de uma empresa de guarda especializada, sendo necessário trâmite burocrático para solicitação e efetiva disponibilização de suas cópias, motivo este que também torna exímio o prazo imposto.**

Considerando que o Agibank tem como premissa o bom relacionamento com seus clientes e total colaboração em todas as esferas, buscando sempre atender às solicitações feitas, requeremos a dilação do prazo, por 10 dias corridos, para apresentação da resposta e/ou documentos pertinentes, a fim de que a demanda possa ser plenamente resolvida.

Dito isso, o BANCO AGIBANK S/A se coloca à disposição para outras informações se porventura se fizerem necessários através dos telefones 3004 2221 (Capitais) ou 0800 602 0022 (demais localidades).

Enaltecendo a boa-fé que exaramos quando da prática de nossos atos, renovando os votos de estima e consideração.

27/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Agibank S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

09/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Agibank S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **Resposta do Fornecedor - Banco Agibank (Agiplan):**

Em atenção a reclamação registrada, esclarecemos que não tivemos tempo hábil para analisar a situação do(a) reclamante e apresentar resposta e/ou documentos pertinentes ao caso, assim sendo requer-se:

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Reque-se a dilação do prazo, por pelo menos mais 10 dias, para apresentação do contrato e/ou faturas, tendo em vista que para exibição dos documentos solicitados é necessário todo um tramite burocrático e mobilização de vários setores do banco requerido.

Assim sendo, de acordo com o “modus operandi” do banco promovido, o prazo concedido é bastante exíguo. Nessa perspectiva, em atenção ao princípio da razoabilidade, impõe-se a dilação do prazo estipulado para o cumprimento da presente obrigação.

Dito isso, o BANCO AGIBANK S/A se coloca à disposição para outras informações se porventura se fizerem necessários através dos telefones 3004 2221 (Capitais) ou 0800 602 0022 (demais localidades).

Enaltecendo a boa-fé que exaramos quando da prática de nossos atos, renovando os votos de estima e consideração.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Agibank (Agiplan)

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00963-3

**Data/Hora de Abertura:** 19/01/2023 às 14:12:33

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ELECIDA SIEVERS

**CPF do Consumidor:** 025.236.139-30

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Mercado Pago	Mercado Pago.com Representações Ltda.	10.573.521/0001-91	23.01.0309.001.00963-302
Banco Safra	Banco Safra S/A	58.160.789/0001-28	23.01.0309.001.00963-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 19/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que possui um contrato ativo junto à reclamada, contrato 000028481801, incluso em 25/10/2022, com pagamento em 84 parcelas de R\$ 185,29, valor emprestado de R\$ 7.060,51. Cabe ressaltar que a reclamante jamais solicitou/autorizou ou assinou tal empréstimo. Por fim, informa que o valor foi depositado em uma determinada conta do Mercado Pago, todavia, a reclamante não possui conta junto ao Mercado Pago, muito menos recebeu tal valor.

**Pedido:**

Diante dos fatos, a reclamante solicita o cancelamento do contrato de empréstimo 000028481801, bem como o estorno as parcelas descontadas. Por fim, envio de cópia do contrato assinado.

**TRATATIVAS**

---

03/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Safra S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Mercado Pago.com Representações Ltda.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Mercado Pago:**

19/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Safra S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Banco Safra:**

ESCLARECIMENTOS\_SAFRA\_PDF

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Mercado Pago

Fundamentada não Atendida

-

Banco Safra

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00257-3

**Data/Hora de Abertura:** 06/01/2023 às 11:48:23

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Olimpio Sene

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** SUELI PRAZERES DIAS

**CPF do Consumidor:** 029.467.799-20

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.01.0309.001.00257-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)

**Relato:** Vem por meio deste Órgão, PROCON SC, a Reclamante acima qualificada relatar que recebeu em sua conta um valor de R\$ 1166,00, referente a um cartão de crédito consignado. Todavia, a Reclamante não solicitou a contratação do serviço.

**Pedido:** Diante o exposto, vem, por meio deste, requerer o cancelamento do cartão consignado com meio de devolução do valor supracitado, ainda, o estorno em dobro de eventual desconto indevido em seu benefício.

## TRATATIVAS

---

07/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

24/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

06/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00593-3

**Data/Hora de Abertura:** 12/01/2023 às 17:10:21

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Jaqueline Mauricio Muniz

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ADECIR LUIZ BERTOTTI

**CPF do Consumidor:** 521.118.659-15

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
BANCO ITAU BBA S.A.	BANCO ITAU BBA S.A.	17.298.092/0001-30	23.01.0309.001.00593-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON em 12/01/2023 e relatou os seguintes fatos: O reclamante informa que tomou ciência, através do extrato bancário, junto ao INSS, acerca de uns empréstimos referente comprovante em anexo nesse documento. Ocorre que o consumidor alega que jamais solicitou ou contratou qualquer tipo de empréstimo junto a reclamada, e que os valores não consta em sua conta bancaria.

**Pedido:** Diante dos fatos, o reclamante solicita a restituição dos valores, o contrato assinado, e esclarecimentos para qual conta foi depositado os valores cobrados.

**TRATATIVAS**

---

24/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO ITAU BBA S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

27/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO ITAU BBA S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

12/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO ITAU BBA S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - BANCO ITAU BBA S.A.:**

Prezados,

Apuramos os fatos e apresentamos ao Orgao a defesa de nossas considerações, em anexo.

Em caso de dúvidas, sugestões e reclamações, ligue para o SAC 0800 728 0728 (todos os dias, 24h), ou acesse o Fale Conosco no [www.itaubrasil.com.br](http://www.itaubrasil.com.br). Deficientes Auditivos SAC 0800 722 1722 (todos os dias, 24h). Se preferir, sua agência está à disposição. Se não ficar satisfeito com

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

a solução apresentada pelas Centrais de Atendimento e SACs, recorra à Ouvidoria Corporativa Itaú Unibanco 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h), Caixa Postal nº 67.600 CEP: 03162-971 ou pelo site [www.itaubank.com.br](http://www.itaubank.com.br).

Atendimento exclusivo ao PROCON 0800 721 4828.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

BANCO ITAU BBA S.A.

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00880-3

**Data/Hora de Abertura:** 18/01/2023 às 11:28:07

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Adalberto Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ADÃO JOSÉ DE FREITAS

**CPF do Consumidor:** 274.268.156-68

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	23.01.0309.001.00880-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

Compareceu a este órgão e relatou os seguintes fatos: Que é pensionista do INSS e que todos os meses o banco BRADESCO fica com parte de seu salário por conta de cobranças de empréstimo sobre a RMC, e que possui empréstimo pessoal em sua conta corrente:0038887-4 na agência:2902-5 do BANCO BRADESCO. Acontece que o reclamante não solicitou empréstimo, não solicitou cartão de crédito e não sabe o motivo das cobranças. Ocorre que o reclamante é idoso e percebeu o erro entrou em contato com o banco que negou o cancelamento das cobranças. Segundo o reclamante a modalidade de cartão de crédito não foi informada e que só utiliza débito, o que não se justifica a cobrança. O reclamante também informa que solicitou empréstimo pessoal em uma outra conta BRADESCO, e que não consegue contato para a renegociação da dívida.

**Pedido:** Diante dos fatos o consumidor solicita os devidos esclarecimentos tal como a renegociação do empréstimo pessoal e o cancelamento do contrato de RMC com a devolução dos valores cobrados indevidamente.

**TRATATIVAS**

---

09/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Bradesco S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Bradesco:**

18/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Bradesco S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Bradesco:**

Prezados(as),

Segue carta-resposta anexo.

Atenciosamente,

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

18/01/2023 - **Carta**  
**Situação:** Cancelada

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**  
**Decisão de Fornecedor**  
**Data da Publicação**  
Banco Bradesco  
Fundamentada não Atendida  
-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01372-3

**Data/Hora de Abertura:** 30/01/2023 às 12:25:51

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Adalberto Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** OSNI FELIPE DA SILVA

**CPF do Consumidor:** 295.391.889-20

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	23.01.0309.001.01372-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor-PROCON em 23/11/2022 e relatou os seguintes fatos: que em setembro de 2022 recebeu uma carta em sua residência, do Serasa, informando que o consumidor estava com uma pendência na reclamada no valor de R\$ 3.295,75 com vencimento em 10/11/2021 referente um financiamento, contrato n° 7214548. Acontece que o consumidor entrou com a reclamação e perdeu o prazo da resposta. Segundo o resposta enviada ao Procon, existe a possibilidade de parcelar o saldo devedor em 24 X de R\$109,32.

**Pedido:** Diante dos fatos o consumidor solicita a cumprimento da proposta de acordo enviada na FA:2211030900100948301

**TRATATIVAS**

---

23/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco BMG:**

*Prezados, boa tarde!*

*Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.*

*Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.*

*Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do*

*nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).*

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

*Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.*

*Atenciosamente,*

*Banco Bmg.*

30/01/2023 - Carta

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco BMG:**

*Prezados, boa tarde!*

*Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.*

*Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.*

*Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).*

*Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.*

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

*Atenciosamente,*

*Banco Bmg.*

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**  
**Decisão de Fornecedor**  
**Data da Publicação**  
Banco BMG  
Fundamentada Atendida  
-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01256-3

**Data/Hora de Abertura:** 26/01/2023 às 10:42:41

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Cyntia Cabral

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ROSE MARY DOMINGUES MORI

**CPF do Consumidor:** 933.016.938-49

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Daycoval	BANCO DAYCOVAL S/A	62.232.889/0001-90	23.01.0309.001.01256-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** SAC - Dificuldade para cancelar o serviço

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 26/01/2023, e relatou os seguintes fatos que fez um cartão aproximadamente no mês de outubro cartão número 5335xxx4015 com saque complementar no valor R\$ 4.332,00, a consumidora recebeu sua senha e foi até a intermediadora Jéssica buscar o cartão, porém ao tentar desbloquear o cartão não conseguiu, fez contato com a reclamada e foi orientada aguardar o contato, em seguida recebeu uma fatura com utilização do cartão (em anexo) no valor correspondente ao valor que deveria ser creditado na sua conta, a consumidora registrou um BO relatando as informações que o cartão foi utilizado. Ocorre que já ouve o desconto da 1ª parcela e vai ser feito o desconto da 2ª parcela no próximo benefício.

**Pedido:** Diante dos fatos, a reclamante vem através deste Órgão solicitar o cancelamento do contrato e o reembolso dos valores já descontados, segue dados bancários para reembolso Banco Itaú Agência 0289 - Conta Corrente - 12861-3

**TRATATIVAS**

---

27/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

10/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

26/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Daycoval:**

Prezados,

Em atenção à reclamação registrada, seguem os esclarecimentos em anexo.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Daycoval

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00058-3

**Data/Hora de Abertura:** 03/01/2023 às 12:22:22

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ROSIMERE MARIA FIDELIS

**CPF do Consumidor:** 817.490.319-49

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Sudacred	SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREEND EDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA	20.251.847/0001-56	23.01.0309.001.00058-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 03/01/2022 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que está sendo descontado de sua aposentaria o valor mensal de R\$68,88. Na data de hoje foi ao seu banco CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, onde foi informado que os débitos estão sendo descontados pela reclamada SUDACRED cnpj: 20.251.847/0001-56, a reclamante relata que nunca possuiu vínculos com a reclamada, sendo assim solicitou o cancelamento das cobranças indevidas.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia assinada do contrato e cancelamento do mesmo, solicita-se também que seja feito o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta, a ser depositada na conta bancária CAIXA ECONÔMICA FEDERAL agência: 1075 op: 013 conta: 00042604-4.

## TRATATIVAS

---

01/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

03/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Sudacred

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01075-3

**Data/Hora de Abertura:** 23/01/2023 às 12:23:19

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Adalberto Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA OLIMPIA DE AZEVADO NETA

**CPF do Consumidor:** 896.260.879-00

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Daycoval	BANCO DAYCOVAL S/A	62.232.889/0001-90	23.01.0309.001.01075-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

Compareceu a este órgão e relatou os seguintes fatos: Que vem sendo descontado de seu benefício do INSS valores referente a reserva RMC do banco DAYCOVAL, e que conforme informação já deveria ter sido finalizado. Segundo a reclamante os valores vem sendo descontados desde 2017 e que já deveria ter sido finalizado. Ocorre que a empresa não oferece atendimento, e desse modo a reclamante não consegue organizar sua vida.

**Pedido:** Diante dos fatos a consumidora solicita os devidos esclarecimentos tal como o cancelamento das cobranças.

**TRATATIVAS**

---

28/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

15/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

23/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Daycoval:**

Prezados,

Em atenção à reclamação registrada, seguem os esclarecimentos em anexo.

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Daycoval

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00508-3

**Data/Hora de Abertura:** 11/01/2023 às 13:20:03

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** VALTER ASSUNÇÃO

**CPF do Consumidor:** 432.653.169-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
GRUPO CK FINANCAS	CK FINANCAS LTDA	44.321.179/0001-54	23.01.0309.001.00508-301
Banco Safra	Banco Safra S/A	58.160.789/0001-28	23.01.0309.001.00508-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 11/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que possuía um empréstimo consignado junto à Caixa Econômica Federal, e com prazo remanescente de 68 meses, e com valor de prestação em R\$ 2.068,84. Todavia, em 28/09/2022, uma consultora financeira chamada Melissa Silva da CK Finanças, entrou em contato com o reclamante oferecendo uma proposta de portabilidade do empréstimo para o Banco Safra, oferecendo uma taxa de juros mensal de 0,90%, e 68 parcelas de R\$ 1.706,93. Diante da proposta de redução de juros, o reclamante aceitou efetuar a portabilidade. Sendo assim, o Banco Safra informou que depositaria o valor de R\$ 124.461,56 para quitação do empréstimo junto à Caixa Econômica Federal, conforme de comprovante do boleto de R\$ 107.766,23 em anexo. O valor restante, R\$ 16.173,24, o reclamante devolveu ao Banco Safra através de boleto bancário, todavia, não teve o valor abatido no empréstimo. Ocorre que, a portabilidade não foi realizada pelo Banco Safra, e sim foi criado um novo contrato de empréstimo em 30/09/2022, com pagamento em 120 parcelas de R\$ 2.500,00, e vencimento da 1/120 em 07/11/2022. Cabe ressaltar, que parcela 1/120 de R\$ 2.500,00 referente ao mês 10/2022, bem como a parcela 2/120 de R\$ 2.500 referente ao mês 11/2022, foram descontadas diretamente da folha de pagamento do reclamante, conforme anexo. Contudo, diante que quase o dobro de parcelas que possuía antes junto à Caixa Econômica Federal, o reclamante entrou em contato com a CK Finanças solicitando esclarecimentos acerca da portabilidade e a proposta inicial, onde foi oferecido uma taxa de juros mensal de 0,90%, 68 parcelas de R\$ 1.706,93, sendo comunicado que se tratava de um erro da consultora financeira Melissa Silva. A única proposta que foi oferecida ao reclamante, pelo Banco Safra, foi um novo contrato consignado, assinado em 12/12/2022, com o 120 parcelas no valor de R\$ 2.118,00, vencimento da parcela 1/120 em 07/02/2023 (que deveria ser a parcela 3/120). Não sendo considerado as 2 parcelas de R\$ 2.500,00 já descontadas na folha de pagamento do reclamante. A parcela 1/120 no valor de R\$ 2.118,00 foi descontada erroneamente na folha de pagamento de 12/2022, ao invés de 07/02/2023, sendo informado ao reclamante que o reembolso seria efetuado em 7 dias corridos. O reclamante entrou em contato com o Banco do Brasil informando a situação, e solicitando uma proposta de portabilidade para o Banco do Brasil com redução no valor das parcelas, bem como a quantidade de parcelas. Foi informado pela gerente do Banco do Brasil que o número de 120 parcelas não poderia ser reduzido, apenas o valor. Dessa forma, o reclamante realizou a portabilidade do Banco Safra para o Banco do Brasil, com pagamento em 120 parcelas R\$ 2.118,00. Ressalta-se que o número de parcelas sempre foi 120, ao invés de 68, conforme proposta da CK Finanças.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante solicita reembolso das parcelas de R\$ 2.500,00 descontadas em outubro e novembro de 2022, conforme folha de pagamento do mês 11/2022. Bem como, o reembolso do valor de R\$ 16.173,24, devolvido ao Banco Safra em 21/10/2022, conforme comprovante de pagamento, que não foi abatido no valor das parcelas. Por fim, o cumprimento da oferta inicial da proposta que oferecia uma taxa de juros mensal de 0,90%, e 68 parcelas de R\$ 1.706,93, nos termos do art. 35 do Código de Defesa do Consumidor.

### **TRATATIVAS**

---

01/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CK FINANÇAS LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Safra S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - GRUPO CK FINANÇAS:**

11/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CK FINANÇAS LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Safra S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - GRUPO CK FINANÇAS:**

**Resposta do Fornecedor - Banco Safra:**

ESCLARECIMENTOS\_SAFRA\_PDF

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

GRUPO CK FINANÇAS

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Fundamentada não Atendida

-

Banco Safra

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01311-3

**Data/Hora de Abertura:** 27/01/2023 às 11:08:32

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** EVANDRO MAGNUS HENDLER

**CPF do Consumidor:** 713.623.800-59

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	23.01.0309.001.01311-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 27/01/2023, e relatou os seguintes fatos: no ano de 2018, o reclamante veio a fazer junto a reclamada, um Cartão de Crédito Consignado BMG. Após emitido o Cartão, sem que fosse informado ao consumidor, a reclamada (sacou o valor de R\$4.000,00, do Cartão), e depositou na conta bancária do reclamante. Devido ao reclamante possuir outros empréstimos, não acabou percebendo de imediato os descontos, ou mesmo que o valor havia sido depositado em sua conta bancária. Entretanto, informa o consumidor que está desde 2018, sendo descontado mensalmente de seu benefício, parcelas de R\$149,60 (Empréstimo sobre RMC), e R\$190,80 (Reserva de Margem Consignável, RMC). Ressalta o consumidor, que jamais desbloqueou o Cartão de Crédito BMG. Tais descontos, se referem ao contrato 14198437. Acredita o reclamante, que pela quantidade de descontos realizados, o cartão já deveria ter sido quitado, e não entende por que está sendo duplamente descontado.

**Pedido:** Diante dos fatos, o reclamante vem por meio deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, solicitar a revisão do contrato 14198437, bem como o envio da cópia do contrato assinado, e extrato (desde 2018). Solicita o reclamante, que qualquer valor pago (se identificado) seja imediatamente estornado. Também é solicitado o cancelamento do Cartão.

**TRATATIVAS**

---

13/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco BMG:**

*Prezados, boa tarde!*

*Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.*

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

*Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.*

*Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).*

*Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.*

*Atenciosamente,*

*Banco Bmg.*

*27/01/2023 - Carta*

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco BMG:**

Prezados, boa tarde!

Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.

Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do

nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).

Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Banco Bmg.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco BMG

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01444-3

**Data/Hora de Abertura:** 31/01/2023 às 09:57:22

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Olimpio Sene

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** SOLANGE SALVADOR JANUARIO

**CPF do Consumidor:** 559.875.249-20

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Daycoval	BANCO DAYCOVAL S/A	62.232.889/0001-90	23.01.0309.001.01444-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo

**Relato:**

Vem por meio deste Órgão, PROCON SC, a Reclamante acima qualificada relatar que verificou um contrato consignado nº 55-7834891/20\_0001, averbado em 18/01/2023, de R\$14.926,80. e liberação de R\$ 2.586,50, informações conforme extrato INSS anexo. Todavia, a Reclamante desconhece a contratação e não recebeu nenhum valor em sua conta.

**Pedido:** Diante o exposto, vem, por meio deste, ratificar que desconhece o contrato supracitado, requerer copia do contrato com indicação da conta de pagamento, visto que não recebeu nenhum valor da Reclamada, bem como requer a baixa do contrato indevido sem que haja descontos.

**TRATATIVAS**

---

13/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

02/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

31/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Daycoval:**

RESPOSTA ANEXA.

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Data da Publicação**

Banco Daycoval

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00047-3

**Data/Hora de Abertura:** 03/01/2023 às 11:07:12

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MANOEL DOMINGOS DE OLIVEIRA

**CPF do Consumidor:** 496.000.799-00

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banrisul	Banco do Estado do Rio Grande do Sul	92.702.067/0001-96	23.01.0309.001.00047-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 03/01/2023, e relatou os seguintes fatos: ocorre que recentemente o reclamante veio a descobrir, que havia sido realizado diversos empréstimos consignados no nome do consumidor (MANOEL DOMINGOS DE OLIVEIRA), sem que o mesmo solicitasse. O consumidor desconhece o referido empréstimo, no qual alega que não sabe se algum valor caiu em sua conta bancária. Relata o consumidor que foram realizados os seguintes empréstimos: Contratos 00000000002009704025, 00000000009703976, 00000000009704025, referente aos valores de: R\$1.774,81, R\$7.677,83, R\$3.159,21. Foi gerada uma F.A. 22.10.0309.001.00171-3 01 referente a mesma questão na data 06/10/2022, mas em resposta a reclamada informa que somente o titular pode passar os dados para o ressarcimento, o reclamante efetuou diversas tentativas de contato com a reclamada, mas sem sucesso.

**Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante vem por meio deste solicitar esclarecimentos, a cópia do contrato assinado, o cancelamento dos empréstimos, e ressarcimento de todos os valores descontados, a ser depositado na conta bancária CAIXA ECONÔMICA FEDERAL agência: 4625 op: 013 conta: 00011150-4.

**TRATATIVAS**

---

03/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco do Estado do Rio Grande do Sul

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banrisul:**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00964-3

**Data/Hora de Abertura:** 19/01/2023 às 14:12:58

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ELECIDA SIEVERS

**CPF do Consumidor:** 025.236.139-30

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Master (antigo Banco Máxima)	BANCO MASTER S/A	33.923.798/0001-00	23.01.0309.001.00964-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cartão não solicitado - Envio ou cobrança

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 19/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que possui um cartão de crédito ativo junto à reclamada, contrato 801212241, o qual foi realizada uma operação de empréstimo no valor de R\$ 3.906,94. Todavia, a reclamante jamais solicitou ou autorizou tal contrato, inclusive nunca recebeu o referido cartão. Cabe ressaltar que a reclamante está sendo descontada mensalmente o valor de R\$ 157,41 referente ao cartão não solicitado.

**Pedido:**

Diante dos fatos, a reclamante solicita o cancelamento do contrato 801212241, e o estorno das parcelas descontadas. Por fim, o envio do contrato assinado.

**TRATATIVAS**

---

15/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

02/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

19/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Master (antigo Banco Máxima):**

**De:** Ouvidoria Master

**Enviada em:** quinta-feira, 26 de janeiro de 2023 15:13

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Para:** 'sisim.m@hotmail.com' <sisim.m@hotmail.com>

**Assunto:** Resposta Proconsumidor 23.01.0309.001.00964-3 - ELECIDA SIEVERS

Prezada Elecida, como vai?

Para estorno da Op. 50-2201416501, esclarecemos que o valor pode ser devolvido via PIX, sendo que a operação será cancelada assim que identificarmos a devolução. Seguem os dados do PIX:

?

Banco Master – 243

?

CNPJ 33.923.798/0001-00

?

Agência 0001

?

Conta 4990575-0

? Na

opção do PIX, deverá selecionar a chave “AGÊNCIA E CONTA”.

#### ATENÇÃO!

Favor não utilizar a chave PIX “CNPJ” no momento da transferência, pois o recurso será direcionado para outra conta do banco, o que impossibilitará o estorno da Operação.

Salientamos

que a devolução será aceita somente caso o PIX seja originado de conta bancária de sua própria titularidade e dentro do prazo de 5 dias úteis (a contar da data de recebimento deste e-mail). Assim, pedimos extrema atenção quanto ao prazo.

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Por fim, reforçamos que o cancelamento da operação está condicionado ao recebimento do comprovante de devolução, que deverá ser encaminhado por meio do nosso formulário de atendimento disponível no portal Credcesta, no endereço <https://www.credcesta.com.br/fale-conosco>.

Esperamos poder ter esclarecido a respeito, e deixamos nossos meios oficiais de atendimento a disposição, caso necessite de maiores informações:

### **Central de Relacionamento**

Atendimento de 2ª a sábado, das 08h às 20h

e domingos e feriados, das 08h às 14h

4003-3920 - Capitais

0800 729 0660 - Demais regiões

### **SAC**

Atendimento 24h

0800 729 0180

### **Ouvidoria**

Atendimento de 2ª a 6ª

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

feira, das 09h às 18h

0800 099 9088

Temos também nossa Central de Ajuda, a qual o Sr. poderá tirar muitas dúvidas a respeito do produto Credcesta, acessando o link <https://www.credcesta.com.br/duvidas-frequentes>.

Atenciosamente,

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Master (antigo Banco Máxima)

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00768-3

**Data/Hora de Abertura:** 16/01/2023 às 16:52:54

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Rafaela Regina Rosa

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** JAIME DUARTE FLORENCIO

**CPF do Consumidor:** 208.561.059-53

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Sudacred	SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREEND EDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA	20.251.847/0001-56	23.01.0309.001.00768-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**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

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu neste Órgão de Defesa e Proteção do Consumidor - PROCON em 16/01/2023, e relatou os seguintes fatos: que desde o mês de novembro de 2022 esta sendo realizado descontos em sua conta 815.533.798-5, agência 01078, Banco Caixa Econômica Federal no valor de R\$62,60 aos quais o mesmo desconhece sua origem, contesta e informa não ter solicitado.

**Pedido:** Diante dos fatos, o reclamante vem através deste Órgão solicitar o cancelamento destes descontos, esclarecimentos, cópia do contrato assinado, bem como o estorno dos valores pagos indevidamente a serem devolvidos em dobro em seu Banco Caixa Econômica Federal, conta 815.533.798-5, agência 01078.

## **TRATATIVAS**

---

01/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

16/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Sudacred

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00590-3

**Data/Hora de Abertura:** 12/01/2023 às 17:08:41

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Jaqueline Mauricio Muniz

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ADECIR LUIZ BERTOTTI

**CPF do Consumidor:** 521.118.659-15

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco do Brasil	Banco do Brasil S.A.	00.000.000/0001-91	23.01.0309.001.00590-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON em 12/01/2022 e relatou os seguintes fatos: O reclamante informa que tomou ciência, através do extrato bancário acerca de um empréstimo no valor R\$31.848,60 com 70 parcelas R\$454,98. Ocorre que o consumidor alega que jamais solicitou ou contratou qualquer tipo de empréstimo junto a reclamada.

**Pedido:** Diante dos fatos, o reclamante solicita o contrato assinado, e esclarecimentos do ocorrido, e que não seja gerado cobranças futuras.

**TRATATIVAS**

---

07/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco do Brasil S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco do Brasil:**

Ouvidoria BB - 2023/96321700  
Brasília (DF), 14 de fevereiro de 2023

PROCON

CIP Nº: 2301030900100590  
Nome: ADECIR LUIZ BERTOTTI  
CPF: 521.118.659-15

Prezados Senhores,

Prestamos os seguintes esclarecimentos sobre a demanda registrada junto ao Procon de Santa Catarina SC.

Trata-se de operações de portabilidade de crédito do BANCO OLE, número do contrato original

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

150915407, com prazo de 71 meses. Operação foi portada para o Banco do Brasil com redução de taxa de 1,69% para 1,60% e redução de parcela de R\$ 493,09 para R\$ 454,98 (redução de R\$ 38,11), ou seja com clara vantagem para o cliente. Na época o cliente foi contatado e o mesmo autorizou via telefone a portabilidade, visto ser mais vantajoso. Segue o contrato confirmando a portabilidade da operação.

Atenciosamente,

Ouvidoria BB

O Banco do Brasil mantém disponíveis os seguintes canais para atendimento às demandas dos clientes e usuários:

- Agência de relacionamento ou outra de preferência.
- SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor: ligação gratuita 0800.729.0722 (24h todos os dias da semana).
- Ouvidoria BB não recebe reclamações por e-mail e é acessada exclusivamente por meio do portal bb.com.br (disponível 24 horas, todos os dias da semana) ou pelo telefone 0800.729.5678 (ligação gratuita, disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados).

27/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco do Brasil S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **Resposta do Fornecedor - Banco do Brasil:**

Ouvidoria BB - 2023/95752385  
Brasília (DF), 02 de fevereiro de 2023

PROCON

CIP Nº: 2301030900100590  
Nome: ADECIR LUIZ BERTOTTI  
CPF: 521.118.659-15

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Prezados Senhores,

Prestamos os seguintes esclarecimentos sobre a demanda registrada junto ao Procon de Santa Catarina SC.

Informamos que a operação Cred Consig Portabilidade no valor de R\$ 19.183,40, para pagamento em 71 parcelas de R\$ 454,98 trata-se de portabilidade de crédito, com origem Banco OLE Consignado .

Ressaltamos que na Portabilidade de Crédito, a transferência de operação de crédito de instituição credora original para instituição proponente , o saldo devedor e o prazo restante da operação a ser portada devem, ser iguais ao saldo devedor e prazo da nova operação de crédito que está sendo contratada.

As informações referente a operação portada são da Instituição Financeira Credora Original (IFCO) .

Caso seja do interesse a verificação de situação de operação ou em caso de contestação para procedimentos para análise o consumidor pode dirigir-se à agência São Joao Batista prefixo 2629-8 ou em agência.

Segue em anexo o contrato da portabilidade intenção nº 1.868.940.

Atenciosamente,

Ouvidoria BB

O Banco do Brasil mantém disponíveis os seguintes canais para atendimento às demandas dos clientes e usuários:

- Agência de relacionamento ou outra de preferência.
- SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor: ligação gratuita 0800.729.0722 (24h todos os dias da semana).
- Ouvidoria BB não recebe reclamações por e-mail e é acessada exclusivamente por meio do portal bb.com.br (disponível 24 horas, todos os dias da semana) ou pelo telefone 0800.729.5678 (ligação gratuita, disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados).

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

12/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco do Brasil S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco do Brasil:**

Ouvidoria BB 95752385  
Brasília DF, 20 de janeiro de 2023

Procon Santa Catarina SC

REF. FA/Número de atendimento 2301030900100590301

Nome: ADECIR LUIZ BERTOTTI

CPF: 521.118.659-15

Prezado(s) Senhor(es),

Em atenção a manifestação prestamos os esclarecimentos.

Informamos que a operação Cred Consig Portabilidade no valor de R\$ 19.183,40, para pagamento em 71 parcelas de R\$ 454,98 trata-se de portabilidade de crédito, com origem Banco OLE Consignado .

Ressaltamos que na Portabilidade de Crédito, a transferência de operação de crédito de instituição credora original para instituição proponente , o saldo devedor e o prazo restante da operação a ser portada devem, ser iguais ao saldo devedor e prazo da nova operação de crédito que está sendo contratada.

As informações referente a operação portada são da Instituição Financeira Credora Original (IFCO) .

Caso seja do interesse a verificação de situação de operação ou em caso de contestação para procedimentos para análise o consumidor pode dirigir-se à agência São Joao Batista prefixo 2629-8 ou em agência.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Permanecemos à disposição.

Ouvidoria BB

O Banco do Brasil mantém disponíveis os seguintes canais para atendimento às demandas dos clientes e usuários:

- Agência de relacionamento ou outra de preferência.
- SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor: ligação gratuita 0800.729.0722 (24h todos os dias da semana).
- Ouvidoria BB não recebe reclamações por e-mail e é acessada exclusivamente por meio do portal bb.com.br (disponível 24 horas, todos os dias da semana) ou pelo telefone 0800.729.5678 (ligação gratuita, disponível de segunda a sexta-feira, de 9h às 18h, exceto feriados).

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco do Brasil

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00229-3

**Data/Hora de Abertura:** 05/01/2023 às 17:17:15

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Jaqueline Mauricio Muniz

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** SEBASTIAO TURNES

**CPF do Consumidor:** 343.758.999-72

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Safra	Banco Safra S/A	58.160.789/0001-28	23.01.0309.001.00229-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## Relato:

O consumidor compareceu ao Procon na data de 05/01/2023, e relatou os seguintes fatos. que recebeu ligação da reclamada, aonde foi informado que teria empréstimo junto a mesma. Segundo o reclamante, desconhecendo a solicitação do empréstimo, e que ao questionar a reclamada foi solicitado seus documentos pessoais para o cancelamento. O reclamante fez todo o procedimento conforme a solicitação da reclamada encaminhando seus documentos, porém após o envio dos dados pessoais, foi depositado o valor de R\$42,306,87, com 84 parcelas de R\$1.144,00. O reclamante não concorda com o ato da reclamada, pois a mesma induzi-o ao erro, e que ao entrar em contato com a reclamada solicitando o boleto para devolução do valor, foi encaminhado para um terceiro (Fabio França), passado o CNPJ 36.060612000117 - com seguinte nome (AÇOUGUE BEM BOM LTDA). Porém, o reclamante, não efetuou a transferência, pois no seu ponto de vista se trata de golpe.

**Pedido:** Diante dos fatos, o reclamante solicita um boleto para a devolução do valor.

## TRATATIVAS

---

05/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Safra S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Safra:**

ESCLARECIMENTOS\_SAFRA

\_PDF

## DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Safra

Fundamentada não Atendida

-

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00228-3

**Data/Hora de Abertura:** 05/01/2023 às 17:02:19

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Rafaela Regina Rosa

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** Sandra terezinha Mielczarski

**CPF do Consumidor:** 617.895.500-68

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Olé Consignado	Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.	71.371.686/0001-75	23.01.0309.001.00228-301
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	23.01.0309.001.00228-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Telefone

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu neste Órgão de Defesa e Proteção do Consumidor - PROCON em 05/01/2022, e relatou os seguintes fatos: que realizou empréstimo contrato nº203387507, data de inclusão 15/07/2020 em 84 parcelas no valor de R\$17,50 a serem descontados em seu benefício de nº546.025.258-6. Contudo, estes descontos não estão sendo realizados em sua folha de pagamento e todos os meses a mesma tem que se deslocar para buscar o boleto para pagamento.

**Pedido:**

Diante dos fatos, a reclamante vem através deste Órgão solicitar que os descontos do contrato nº203387507 sejam debitados em sua folha de pagamento conforme contratado por ela.

**TRATATIVAS**

---

08/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

05/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Encerrada

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Olé Consignado:**

Prezados senhores, solicitamos a exclusão do polo passivo do olé consignado, visto a incorporação junto ao Santander desde 2020.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## Resposta do Fornecedor - Banco Santander:

*Olá*

*Já levantamos todas as informações relacionadas ao seu caso e temos um posicionamento final.*

*Você pode conhecer a nossa resposta no documento anexo.*

*Se restar qualquer dúvida, basta nos retornar no 0800726 0322, de segunda sexta-feira, 08H às 22H; e aos sábados, das 09H às 14HS, exceto feriados.*

*Ouvidoria Santander*

## DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

---

### Fornecedor

### Decisão de Fornecedor

### Data da Publicação

Banco Olé Consignado

Não Fundamentada/Encerrada

-

Banco Santander

Não Fundamentada/Encerrada

-

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00518-3

**Data/Hora de Abertura:** 11/01/2023 às 14:26:43

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Edilson Luiz Kretzer

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** EMILIA DA SILVEIRA

**CPF do Consumidor:** 415.788.569-49

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Facta Financeira	Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento	15.581.638/0001-30	23.01.0309.001.00518-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)

**Relato:**

A consumidora compareceu no PROCON/SC na data de 11/01/2023 e relatou os seguintes fatos: A consumidora adquiriu junto a reclamada empréstimo consignado em 26 de julho de 2022, porém a consumidora informa que foi ofertado o cartão de crédito na modalidade consignado, porém a consumidora informa que só consegue usar o cartão que recebeu nº 5067 0797 7387 3370 na função débito, e não na modalidade que foi ofertado, no crédito parcelado. Diante disto a consumidora se sente enganada, importante destacar que tentamos contato com a reclamada no telefone 0800 232 2222 sem sucesso. A consumidora informa que não tem acesso para verificar o dia de fechamento de seu cartão, extratos e detalhamento de fatura. Informa ainda que já compareceu presencialmente na loja presencial da reclamada e não teve solução de sua demanda. A consumidora informa ainda que o código de validação não está chegando via SMS em seu celular.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicitamos que seja resolvido os problemas mencionados acima, o envio de todos os extratos detalhados e o envio de proposta de quitação.

**TRATATIVAS**

---

15/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

01/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Facta Financeira:**

Bom dia, prezados!

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Segue em anexo, resposta referente a reclamação do consumidor.

Nos colocamos a disposição para eventuais esclarecimentos.

11/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Facta Financeira:**

Boa tarde,

Segue, em anexo resposta a reclamação da consumidora.

Nos colocamos a disposição para eventuais esclarecimentos.

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Facta Financeira

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00498-3

**Data/Hora de Abertura:** 11/01/2023 às 11:15:48

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Carolina Alves Lucrecio Machado

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ROSELI TEREZINHA DE CAMPOS

**CPF do Consumidor:** 803.709.009-44

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
MBM Previdência Complementar	MBM Previdência Complementar	92.892.256/0001-79	23.01.0309.001.00498-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

Vem por meio deste PROCON-SC a reclamante acima qualificada relatar que esta sendo descontado da sua aposentadoria o valor de r\$69,90 desde o mês 10/2022 que a mesma não reconhece e não autorizou esse desconto.

**Pedido:** Diante dos fatos vem por meio deste solicitar o cancelamento e a devolução dos valores.

**TRATATIVAS**

---

23/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** MBM Previdência Complementar

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

11/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** MBM Previdência Complementar

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

MBM Previdência Complementar

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00163-3

**Data/Hora de Abertura:** 05/01/2023 às 09:31:34

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Olimpio Sene

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** EDNA DE SOUZA

**CPF do Consumidor:** 682.808.319-91

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	23.01.0309.001.00163-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo

**Relato:**

Vem por meio deste Órgão, PROCON SC, a Reclamante acima qualificada relatar que possui um contrato ativo de cartão de crédito consignado com desconto no valor de R\$ 104,74. Que não reconhece a contratação e tampouco solicitou o cartão para a instituição bancária. Contrato 872802006-9.

**Pedido:** Diante o exposto, vem, por meio deste requerer o saldo atualizado da dívida, proposta pagamento do saldo com exclusão da averbação junto ao INSS

**TRATATIVAS**

---

05/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Santander:**

**Prezada, boa tarde.**

Segue resposta quanto a manifestação em referência.

Atenciosamente,

Ouvidoria Santander

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Data da Publicação**

Banco Santander  
Fundamentada Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00508-3

**Data/Hora de Abertura:** 11/01/2023 às 13:20:03

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** VALTER ASSUNÇÃO

**CPF do Consumidor:** 432.653.169-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
GRUPO CK FINANCAS	CK FINANCAS LTDA	44.321.179/0001-54	23.01.0309.001.00508-301
Banco Safra	Banco Safra S/A	58.160.789/0001-28	23.01.0309.001.00508-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 11/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que possuía um empréstimo consignado junto à Caixa Econômica Federal, e com prazo remanescente de 68 meses, e com valor de prestação em R\$ 2.068,84. Todavia, em 28/09/2022, uma consultora financeira chamada Melissa Silva da CK Finanças, entrou em contato com o reclamante oferecendo uma proposta de portabilidade do empréstimo para o Banco Safra, oferecendo uma taxa de juros mensal de 0,90%, e 68 parcelas de R\$ 1.706,93. Diante da proposta de redução de juros, o reclamante aceitou efetuar a portabilidade. Sendo assim, o Banco Safra informou que depositaria o valor de R\$ 124.461,56 para quitação do empréstimo junto à Caixa Econômica Federal, conforme de comprovante do boleto de R\$ 107.766,23 em anexo. O valor restante, R\$ 16.173,24, o reclamante devolveu ao Banco Safra através de boleto bancário, todavia, não teve o valor abatido no empréstimo. Ocorre que, a portabilidade não foi realizada pelo Banco Safra, e sim foi criado um novo contrato de empréstimo em 30/09/2022, com pagamento em 120 parcelas de R\$ 2.500,00, e vencimento da 1/120 em 07/11/2022. Cabe ressaltar, que parcela 1/120 de R\$ 2.500,00 referente ao mês 10/2022, bem como a parcela 2/120 de R\$ 2.500 referente ao mês 11/2022, foram descontadas diretamente da folha de pagamento do reclamante, conforme anexo. Contudo, diante que quase o dobro de parcelas que possuía antes junto à Caixa Econômica Federal, o reclamante entrou em contato com a CK Finanças solicitando esclarecimentos acerca da portabilidade e a proposta inicial, onde foi oferecido uma taxa de juros mensal de 0,90%, 68 parcelas de R\$ 1.706,93, sendo comunicado que se tratava de um erro da consultora financeira Melissa Silva. A única proposta que foi oferecida ao reclamante, pelo Banco Safra, foi um novo contrato consignado, assinado em 12/12/2022, com o 120 parcelas no valor de R\$ 2.118,00, vencimento da parcela 1/120 em 07/02/2023 (que deveria ser a parcela 3/120). Não sendo considerado as 2 parcelas de R\$ 2.500,00 já descontadas na folha de pagamento do reclamante. A parcela 1/120 no valor de R\$ 2.118,00 foi descontada erroneamente na folha de pagamento de 12/2022, ao invés de 07/02/2023, sendo informado ao reclamante que o reembolso seria efetuado em 7 dias corridos. O reclamante entrou em contato com o Banco do Brasil informando a situação, e solicitando uma proposta de portabilidade para o Banco do Brasil com redução no valor das parcelas, bem como a quantidade de parcelas. Foi informado pela gerente do Banco do Brasil que o número de 120 parcelas não poderia ser reduzido, apenas o valor. Dessa forma, o reclamante realizou a portabilidade do Banco Safra para o Banco do Brasil, com pagamento em 120 parcelas R\$ 2.118,00. Ressalta-se que o número de parcelas sempre foi 120, ao invés de 68, conforme proposta da CK Finanças.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante solicita reembolso das parcelas de R\$ 2.500,00 descontadas em outubro e novembro de 2022, conforme folha de pagamento do mês 11/2022. Bem como, o reembolso do valor de R\$ 16.173,24, devolvido ao Banco Safra em 21/10/2022, conforme comprovante de pagamento, que não foi abatido no valor das parcelas. Por fim, o cumprimento da oferta inicial da proposta que oferecia uma taxa de juros mensal de 0,90%, e 68 parcelas de R\$ 1.706,93, nos termos do art. 35 do Código de Defesa do Consumidor.

### **TRATATIVAS**

---

01/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CK FINANCAS LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Safra S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - GRUPO CK FINANCAS:**

11/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CK FINANCAS LTDA

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Safra S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - GRUPO CK FINANCAS:**

**Resposta do Fornecedor - Banco Safra:**

ESCLARECIMENTOS\_SAFRA\_PDF

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

GRUPO CK FINANCAS

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Fundamentada não Atendida

-

Banco Safra

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00170-3

**Data/Hora de Abertura:** 05/01/2023 às 10:36:32

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Leonardo Manoel Cardoso

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** TEREZINHA MARTINS DO NASCIMENTO

**CPF do Consumidor:** 053.057.839-50

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Daycoval	BANCO DAYCOVAL S/A	62.232.889/0001-90	23.01.0309.001.00170-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 05/01/2022, e relatou os seguintes fatos: que na data 02/01/2023 foi feito um empréstimo indevido, Nº de contrato: 50-012298718/23, em 84x com parcelas R\$424,20, sendo liberado um valor total de R\$15.814,79. Ocorre que esse empréstimo foi feito indevidamente, por conta disso a reclamante compareceu até este órgão para solucionarmos seu problema.

**Pedido:** Diante dos fatos, a reclamante **solicita o cancelamento imediato do empréstimo indevido e um parecer do porquê tal procedimento foi feito sem a sua solicitação e permissão, a mesma também solicita os dados bancários da reclamada para estornar o valor recebido indevidamente.**

**TRATATIVAS**

---

06/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

17/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

05/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Daycoval:**

Em relação à situação em apreço identificamos em nosso sistema o contrato de empréstimo consignado com utilização de margem livre nº 50-012298718/23, integrado na data 02/01/2023, quando foi liberado o crédito de R\$ 1.287,78, a seu favor para pagamento em 84 parcelas de R\$ 424,20, cada.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Perante a manifestação do consumidor onde alega desconhecer a operação o referido contrato foi reavaliado e não foi localizada nenhuma irregularidade.

Deve-se considerar também que a assinatura é compatível com os documentos do(a) senhor(a), inexistindo razão que fundamente a nulidade do negócio firmado entre as partes, bem como, recebeu o valor do crédito em sua conta, logo não há que se falar em desconhecimento da contratação.

Todavia, diante da presente reclamação, considerando a recente contratação por mera liberalidade do Banco, ainda que o produto seja adequado ao seu perfil e o contrato esteja devidamente assinado contendo todas as informações sobre as características do produto demonstrando que o Banco Daycoval cumpriu fielmente as regras de mercado, acataremos ao pedido de cancelamento do contrato juntamente com a liberação da margem, mediante a devolução do crédito nos dados bancários abaixo.

A devolução deve ser feita por meio de DOC/TED/PIX da conta de sua titularidade no prazo de 10 dias úteis a contar da data desta resposta. Caso já tenha ocorrido algum desconto na sua folha de pagamento, poderá abatê-lo do crédito, e devolver a diferença.

- Dados Bancários para restituição DOC/TED:

CNPJ: 62.232.889/0001-90

Banco: 707

Agência: 0001

Conta Corrente: 300277-4

- CHAVE PIX:

Agência: 0001

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Conta Corrente: 300277-4

Sugerimos que efetue a devolução pelo PIX, assim não haverá cobrança de tarifa. Importante saber que a devolução necessariamente deverá ser realizada da conta de sua titularidade com seu CPF e no prazo indicado, sob risco de não ser acatada e ser devolvida.

Assim que recepcionado será providenciado o cancelamento da operação e a liberação da margem.

Se houver dúvidas, pedimos que contate nossos canais de atendimento: SAC - 0800 775 0500; CAC – 0300 111 0500; OUVIDORIA – 0800 777 0900.

Assim que recepcionado, daremos tratativa para cancelamento da operação, liberação da margem e restituição de valores se houver.

Pedimos ao Procon a gentileza de nas futuras demandas, sempre que possível, incluir um e-mail do consumidor para contato e também para respondermos diretamente de forma mais ágil.

Assim sendo, requer-se o ARQUIVAMENTO da presente RECLAMAÇÃO, colocando-nos à disposição para eventuais esclarecimentos que se façam úteis ou necessários e aproveitando o ensejo para renovar nossos protestos de elevada estima e apreço.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Daycoval

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00607-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/01/2023 às 09:43:19

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Carolina Alves Lurecio Machado

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CAROLINA MACHADO

**CPF do Consumidor:** 003.783.319-73

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	23.01.0309.001.00607-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

**Relato:**

Vem por meio deste PROCON-SC a reclamante acima qualificada relatar que fez um empréstimo consignado descontado em folha no valor de R\$ 903,03 em 40 meses e no extrato bancário está um prazo de 120 meses, entrou em contato com a reclamada que verificou o erro e corrigiu só que foi iniciado da parcela 1, sendo que a mesma já teria pago 14 parcelas das 40 e não como foi informado pelo banco que seriam 1 de 48 vezes. Contrato Nº 201843249721.

**Pedido:** Diante dos fatos vem por meio deste solicitar a retificação das informações das parcelas sendo que no contrato Nº 201843249721 está o prazo de 40 meses no valor de R\$ 903,03.

**TRATATIVAS**

---

23/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

08/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

13/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Santander:**

RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO

OUVIDORIA SANTANDER

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Data da Publicação**

Banco Santander

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00098-3

**Data/Hora de Abertura:** 04/01/2023 às 11:06:49

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** HELENA OLIVEIRA DOS SANTOS

**CPF do Consumidor:** 033.620.069-22

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Master (antigo Banco Máxima)	BANCO MASTER S/A	33.923.798/0001-00	23.01.0309.001.00098-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 04/01/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foi feito um empréstimo de cartão consignado sem sua solicitação e anuência. Na data 28/12/2022 foi feito um TED no valor de R\$1.362,72 em sua conta bancária. Então verificou em seu extrato de empréstimo consignado que o contrato nº801395339, foi firmado em 27/12/2022 com limite de R\$1946,70 e débitos de R\$70,00. Tentou contato com a reclamada, mas sem sucesso.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado e cancelamento do mesmo. Solicita-se também que seja feito o envio dos dados bancários para a devolução da quantia depositada e o ressarcimento da parcela devida indevidamente de sua aposentadoria, a ser depositada na conta bancária CAIXA ECONÔMICA FEDERAL agência: 0408 conta: 000811638793-4.

**TRATATIVAS**

---

04/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Master (antigo Banco Máxima):**

**De:** Ouvidoria Master

**Enviada em:** quinta-feira, 12 de janeiro de 2023 10:54

**Para:** 'fiscalizacao.procon@pmf.sc.gov.br' <fiscalizacao.procon@pmf.sc.gov.br>

**Assunto:** Resposta Proconsumidor 23.01.0309.001.00098-3 - HELENA OLIVEIRA DOS SANTOS

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Prezada Helena, como vai?

Em atenção à sua manifestação, informamos que para dar continuidade à análise de sua contestação, necessitamos que o senhor nos encaminhe até o dia 11/01/2023, os seguintes documentos:

- Carta de próprio punho, datada e assinada;
- Documento pessoal com foto;
- Extrato bancário / comprovante de transferência (caso haja);
- Contracheque;
- Eventuais documentos que se originaram a contratação (cópia de contrato, conversar WhatsApp, quaisquer que venham contribuir para uma melhor análise);
- Cópia do boletim de Ocorrência ("B.O.") que demonstre a fraude.

"O B.O. é um instrumento que formaliza a notícia do delito, ou seja, todos os fatos que ocorreram devem ser discriminadamente dispostos nesse importante instrumento."

Ressaltamos que a devida análise se dará mediante ao recebimento dos documentos mencionados, por meio do Fale Conosco, no endereço <https://www.credcesta.com.br/fale-conosco>.

Esperamos poder ter esclarecido a respeito, e deixamos nossos meios oficiais de atendimento a disposição, caso necessite de maiores informações:

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Central de Relacionamento**

Atendimento de 2ª a sábado, das 08h às 20h

e domingos e feriados, das 08h às 14h

4003-3920 - Capitais

0800 729 0660 - Demais regiões

### **SAC**

Atendimento 24h

0800 729 0180

### **Ouvidoria**

Atendimento de 2ª a 6ª

feira, das 09h às 18h

0800 099 9088

Temos também nossa Central de Ajuda, a qual o Sr. poderá tirar muitas dúvidas a respeito do produto Credcesta, acessando o link <https://www.credcesta.com.br/duvidas-frequentes> .

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Atenciosamente,

04/01/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor:** Foram feitas tentativas de contato com a reclamada, mas sem sucesso.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Master (antigo Banco Máxima)

Fundamentada Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01356-3

**Data/Hora de Abertura:** 30/01/2023 às 10:22:12

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Carolina Alves Lurecio Machado

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** JOELMA GOMES

**CPF do Consumidor:** 927.753.579-20

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.01.0309.001.01356-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)

**Relato:**

Vem por meio deste PROCON-SC a reclamante acima qualificada relatar que solicitou uma negociação com o reclamado e o envio da fatura para pagamento em seu endereço. A 1º chegou com o valor aproximando de R\$ 191,00 a 2º com valor de R\$ 153,84 e a 3º com valor de R\$ 163,84, valores não compatíveis com a sua renda para pagamento.

**Pedido:** Diante dos fatos vem por meio deste órgão requer vencimentos todo dia 15 e parcelas no valor fixo para poder cumprir com o acordo e o envio todo mês da fatura para sua residência. Efetou o pagamento das 2 primeiras e seu nome continua com restrição solicita a retirada.

**TRATATIVAS**

---

07/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

23/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

30/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01071-3

**Data/Hora de Abertura:** 23/01/2023 às 12:07:13

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Adalberto Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** NEUZA THERESINHA LUZ DA CONCEIÇÃO

**CPF do Consumidor:** 221.116.110-34

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	23.01.0309.001.01071-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

**Problema:** SAC - Dificuldade para cancelar o serviço

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Relato:** Compareceu a este órgão e relatou os seguintes fatos: Que vem sendo descontado de seu benefício do INSS o valor de R\$110,00 referente ao empréstimo RMC. Acontece que a reclamante vem sendo descontada desde 2005 e não entende o motivo das cobranças. Segundo a reclamante nenhum de seus empréstimos levaram tanto tempo pra finalizar. Em contato com o banco não obteve atendimento.

**Pedido:** Diante dos fatos a consumidora solicita os devidos esclarecimentos tal como o cancelamento das cobranças com o ressarcimento em dobro dos valores cobrados indevidamente.

## TRATATIVAS

---

23/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **Resposta do Fornecedor - Banco BMG:**

*Prezados, boa tarde!*

*Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.*

*Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.*

*Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).*

*Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.*

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

*Atenciosamente,*

*Banco Bmg.*

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco BMG

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.00641-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/01/2023 às 13:41:25

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Matheus Fagundes

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ELIANE DE SOUZA

**CPF do Consumidor:** 732.456.829-72

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	23.01.0309.001.00641-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:** A consumidora acima qualificada compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 13/01/2023, e relatou os seguintes fatos: A consumidora recebe a sua aposentadoria pelo BANCO BMG, no valor de R\$ 1.212,00 todos os meses. Com todos os descontos, o valor líquido fica no valor de R\$ 697,10. No entanto, na folha do mês de janeiro de 2023, o valor líquido veio no valor de R\$ 306,00. Ou seja, houveram vários descontos que a reclamante não reconhece e, com isto, o valor que ela sacou foi de R\$ 306,00 apenas. Além disto, consta na folha de pagamento que a consumidora possui duas contas neste banco. Ela também não reconhece, e afirma que sempre teve apenas uma conta, conta esta na qual ela recebe os seus proventos.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se esclarecimentos, bem como informações a respeito destes descontos indevidos e também da segunda conta que a consumidora não reconhece. Solicita-se ainda a contestação destes descontos, e o ressarcimento/reembolso dos valores que foram descontados indevidamente.

## TRATATIVAS

---

08/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco BMG:**

*Prezados, boa tarde!*

*Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.*

*Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.*

*Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do*

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).

*Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.*

*Atenciosamente,*

*Banco Bmg.*

13/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco BMG:**

*Prezados, boa tarde!*

*Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.*

*Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.*

*Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).*

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

*Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.*

*Atenciosamente,*

*Banco Bmg.*

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco BMG

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01487-3

**Data/Hora de Abertura:** 31/01/2023 às 15:14:22

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Rosana de Assis

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** AFONSO HENRIQUE RODRIGUES DE ARAUJO

**CPF do Consumidor:** 420.913.058-39

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Original	BANCO ORIGINAL S/A	92.894.922/0001-08	23.01.0309.001.01487-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cartão não solicitado - Envio ou cobrança

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON em 31/01/2023, e relatou os seguintes fatos: que aproximadamente a 04 meses, ao acessar o serasa para verificar uma dívida sua já paga, percebeu haver um saldo no valor de R\$ 4.874,15 no Banco Original empréstimo consignado que o consumidor desconhece. Então entrou em contato com o Banco e relatou desconhecer esse valor, o Banco lhe respondeu que iria encaminhar para setor jurídico do Banco para avaliação e então não teve mais retorno.

**Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante vem, através deste Órgão, solicitar, negativação indevida, solicitação de contestação de valores, bem como a restrição do seu CPF do consumidor e solicita-se esclarecimento do ocorrido.

**TRATATIVAS**

---

23/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO ORIGINAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

31/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO ORIGINAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Original:**

Prezados Senhores,

Segue resposta à demanda referência.

Atenciosamente,

Banco Original

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Original

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.01.0309.001.01209-3

**Data/Hora de Abertura:** 25/01/2023 às 13:53:24

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Jaqueline Mauricio Muniz

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CERLITA MEDEIROS VARGAS

**CPF do Consumidor:** 381.150.770-20

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Cetelem	Banco Cetelem S.A.	00.558.456/0001-71	23.01.0309.001.01209-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## Relato:

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON em 25/01/2023, e relatou os seguintes fatos: que começou a ser descontado da conta salário da reclamante valores desde 2021. Ocorre que a consumidora teve ciência dos valores retirados da sua conta do INSS, quando foi averiguar seu extrato, que consta o valor de R\$35.147,28, liberado R\$22.544,15, com 84 parcelas incluído na data 24/06/2021. Segundo a reclamante esse valor é decorrente a um empréstimo que não solicitou, e desconhece qualquer contrato feito junto a reclamada. A reclamante não concorda com o ato da reclamada, pois também alega não ter recebido, contato da reclamada.

**Pedido:** Diante os fatos, a reclamante solicita explicações referente a essas cobranças já que não reconhece e como esse ocorrido foi realizado em sua conta, onde a mesma solicita um documento de explicação, e reembolso desses valores que foram retirados desde o ano de 2021, corrigidos monetariamente. Requer também que seu cadastro seja retirado da reclamada. Banco Caixa - AG 462/1288/000.848.595.696-4.

## TRATATIVAS

---

25/01/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Cetelem S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Cetelem:**

Rio de Janeiro, 30 de Janeiro de 2023.

**AO PROCON DE FLORIANÓPOLIS**

**ENDEREÇO:** RUA TRAJANO, 81 - CENTRO, CEP 88010-010 - FLORIANÓPOLIS/SC

**Ao consumidor,**

CERLITA MEDEIROS VARGAS – CPF: 381.150.770-20

**CONTRATO:**

89-838283204/19

47-838712162/19

22-843102142/20

22-866026362/21

89-838292933/19

47-843109886/20

22-866026767/21

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

89-868415899/21

96-868888761/21

**Ref.: FA 23.01.0309.001.01209-301**

**ID: 386220**

Prezados,

Em atenção à manifestação em referência, o Banco Cetelem vem prestar os esclarecimentos a seguir:

Na presente manifestação realizada no PROCON, o consumidor requer esclarecimentos acerca do contrato de nº

**89-838283204/19**

**47-838712162/19**

**22-843102142/20**

**22-866026362/21**

**89-838292933/19**

**47-843109886/20**

**22-866026767/21**

**89-868415899/21**

**96-868888761/21**

**PORTABILIDADE:**

**1ª OPERAÇÃO:**

**1º CONTRATO 89-838283204/19**

O consumidor contratou a operação nº 89-838283204/19, firmada em 18/07/2019, com previsão para pagamento em 67 parcelas de R\$ 38,60, cada uma.

Nessa operação, o Banco CETELEM S.A. realizou a portabilidade do antigo empréstimo do consumidor junto ao BANCO ITAU CONSIGNADO no valor de R\$ 1386,53 em 16/07/2019. Abaixo segue comprovante da portabilidade realizada:

Conforme estabelecido no Inciso I do Artigo 1º da Resolução 4292/2013 do Banco Central, a portabilidade é feita por solicitação do devedor, no caso o consumidor que figura como reclamante da presente reclamação.

<sup>3</sup> \$ U W □ □ ? \$ V L Q V W L W X L o } H V I L Q D Q F H L U D V G H Y H P J D U D Q W L U D S  
R U W D E L O L G D G H G D V V X D V R S H U D o } H V G H  
F U p G L W R U H D O L J D G D V F R P S H V V R D V Q D W X U D L V □ P H G L D Q W H R  
U H F H E L P H Q W R G H U H F X U V R V  
W U D Q V I H U L G R V S R U R X W U D L Q V W L W X L o m R I L Q D Q F H L U D □ R E  
V H U Y D G R V R V S U R F H G L P H Q W R V H V W D E H O H F L G R V  
Q H V W D 5 H V R O X o m R □

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

3DUiJUDIR~QLFR □ 3DUDRVHIHLWRVGHVWD5HVROXomR □ FRQ  
VLGHUD □ VH □  
, □ SRUWDELOLGDGH □ WUDQVIHUrQFLDGHRSHUDomRGHFU p GL  
WRGHLQVWLWXLomRFUHGRUDRULJLQDOSDUD  
LQVWLWXLomRSURSRQHQWH □ SRUVROLFLWDomRGRGHYH  
GRU □

Esclarecemos ainda, que neste tipo de contrato de portabilidade, não há liberação de valores ao consumidor, o que ocorre é a portabilidade do empréstimo de um Banco para o outro em condições contratuais mais vantajosas para o consumidor que solicitou, conforme contrato em anexo.

O consumidor solicitou o refinanciamento do contrato supracitado, dando origem ao contrato nº 47-838712162/19.

#### **2º CONTRATO 47-838712162/19**

O consumidor contrato a operação nº 47-838712162/19, firmada na data de 08/08/2019, originária do refinanciamento do contrato nº 89-838283204/19. Nesta operação, o Banco CETELEM liquidou o contrato anterior no valor de R\$ 1.398,47 liberou ao consumidor o valor de R\$ 316,24, a ser pago em 72 parcelas de R\$ 38,60, cada uma.

Abaixo segue comprovante de crédito realizado em do favor do consumidor, conforme anexo: O consumidor solicitou o refinanciamento do contrato supracitado, dando origem ao contrato nº 22-843102142/20.

#### **3º CONTRATO 22-843102142/20**

O consumidor contrato a operação nº 22-843102142/20, firmada na data de 11/05/2020, originária do refinanciamento do contrato nº 47-838712162/19. Nesta operação, o Banco CETELEM liquidou o contrato anterior no valor de R\$ 1.653,66 liberou ao consumidor o valor de R\$ 301,43, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 38,60, cada uma.

Abaixo segue comprovante de crédito realizado em do favor do consumidor, conforme anexo:

O consumidor solicitou o refinanciamento do contrato supracitado, dando origem ao contrato nº 22-866026362/21.

#### **4º CONTRATO 22-866026362/21**

O consumidor contrato a operação nº 22-866026362/21, firmada na data de 24/06/2021, originária do refinanciamento do contrato nº 22-843102142/20. Nesta operação, o Banco CETELEM liquidou o contrato anterior no valor de R\$ 1.780,29 liberou ao consumidor o valor de R\$ 301,42, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 38,60, cada uma.

Abaixo segue comprovante de crédito realizado em do favor do consumidor, conforme anexo:

Ocorreram 19 descontos até o momento, tendo o último ocorrido no dia 09/01/2023.

Seguem em anexo os demonstrativos de operações e contratos.

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Esta operação encontra-se ativa e em dia.

**2ª OPERAÇÃO:**

**1º CONTRATO 89-838292933/19**

O consumidor contratou a operação nº 89-838292933/19, firmada em 26/07/2019, com previsão para pagamento em 71 parcelas de R\$ 418,42, cada uma. Nessa operação, o Banco CETELEM S.A. realizou a portabilidade do antigo empréstimo do consumidor junto ao BANCO CEF-CAIXA EC.FEDERAL no valor de R\$ 18489,87 em 18/07/2019.

Abaixo segue comprovante da portabilidade realizada: Conforme estabelecido no Inciso I do Artigo 1º da Resolução 4292/2013 do Banco

Central, a portabilidade é feita por solicitação do devedor, no caso o consumidor que figura como reclamante da presente reclamação.

3 \$ U W □ □ ? \$ V L Q V W L W X L o } H V I L Q D Q F H L U D V G H Y H P J D U D Q W L U D S  
R U W D E L O L G D G H G D V V X D V R S H U D o } H V G H  
F U p G L W R U H D O L J D G D V F R P S H V V R D V Q D W X U D L V □ P H G L D Q W H R  
U H F H E L P H Q W R G H U H F X U V R V  
W U D Q V I H U L G R V S R U R X W U D L Q V W L W X L o m R I L Q D Q F H L U D □ R E  
V H U Y D G R V R V S U R F H G L P H Q W R V H V W D E H O H F L G R V  
Q H V W D 5 H V R O X o m R □  
3 D U I J U D I R ~ Q L F R □ 3 D U D R V H I H L W R V G H V W D 5 H V R O X o m R □ F R Q  
V L G H U D □ V H □  
, □ S R U W D E L O L G D G H □ W U D Q V I H U r Q F L D G H R S H U D o m R G H F U p G L  
W R G H L Q V W L W X L o m R F U H G R U D R U L J L Q D O S D U D  
L Q V W L W X L o m R S U R S R Q H Q W H □ S R U V R O L F L W D o m R G R G H Y H  
G R U □ '

Esclarecemos ainda, que neste tipo de contrato de portabilidade, não há liberação de valores ao consumidor, o que ocorre é a portabilidade do empréstimo de um Banco para o outro em condições contratuais mais vantajosas para o consumidor que solicitou, conforme contrato em anexo.

O consumidor solicitou o refinanciamento do contrato supracitado, dando origem ao contrato nº 47-843109886/20.

**2º CONTRATO 47-843109886/20**

O consumidor contrato a operação nº 47-843109886/20, firmada na data de 11/05/2020, originária do refinanciamento do contrato nº 89-838292933/19. Nesta operação, o Banco CETELEM liquidou o contrato anterior no valor de R\$ 17.413,25 liberou ao consumidor o valor de R\$ 2.912,64, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 418,42, cada uma.

Abaixo segue comprovante de crédito realizado em do favor do consumidor, conforme

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

anexo:O consumidor solicitou o refinanciamento do contrato supracitado, dando origem ao contrato nº 22-866026767/21.

**3º CONTRATO 22-866026767/21**

O consumidor contrato a operação nº 22-866026767/21, firmada na data de 24/06/2021, originária do refinanciamento do contrato nº 47-843109886/20. Nesta operação, o Banco CETELEM liquidou o contrato anterior no valor de R\$ 18.611,28 liberou ao consumidor o valor de R\$ 3.932,87, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 418,42, cada uma.

Abaixo segue comprovante de crédito realizado em do favor do consumidor, conforme anexo:

Ocorreram 18 descontos até o momento, tendo o último ocorrido no dia 09/01/2023.

Seguem em anexo os demonstrativos de operações e contratos.

Esta operação encontra-se ativa e em dia. **3ª OPERAÇÃO:**

**1º CONTRATO 89-868415899/21**

O consumidor contratou a operação nº 89-868415899/21, firmada em 03/09/2021, com previsão para pagamento em 75 parcelas de R\$ 176,20, cada uma.

Nessa operação, o Banco CETELEM S.A. realizou a portabilidade do antigo empréstimo do consumidor junto ao BANCO BRADESCO S/A no valor de R\$ 7319,63 em 01/09/2021.

Abaixo segue comprovante da portabilidade realizada:

Conforme estabelecido no Inciso I do Artigo 1º da Resolução 4292/2013 do Banco Central, a portabilidade é feita por solicitação do devedor, no caso o consumidor que figura como reclamante da presente reclamação.

3 \$ U W □ □ ? \$ V L Q V W L W X L o } H V I L Q D Q F H L U D V G H Y H P J D U D Q W L U D S  
R U W D E L O L G D G H G D V V X D V R S H U D o } H V G H  
F U p G L W R U H D O L J D G D V F R P S H V V R D V Q D W X U D L V □ P H G L D Q W H R  
U H F H E L P H Q W R G H U H F X U V R V  
W U D Q V I H U L G R V S R U R X W U D L Q V W L W X L o m R I L Q D Q F H L U D □ R E  
V H U Y D G R V R V S U R F H G L P H Q W R V H V W D E H O H F L G R V  
Q H V W D 5 H V R O X o m R □  
3 D U i J U D I R ~ Q L F R □ 3 D U D R V H I H L W R V G H V W D 5 H V R O X o m R □ F R Q  
V L G H U D □ V H □  
, □ S R U W D E L O L G D G H □ W U D Q V I H U r Q F L D G H R S H U D o m R G H F U p G L  
W R G H L Q V W L W X L o m R F U H G R U D R U L J L Q D O S D U D  
L Q V W L W X L o m R S U R S R Q H Q W H □ S R U V R O L F L W D o m R G R G H Y H  
G R U □ '

Esclarecemos ainda, que neste tipo de contrato de portabilidade, não há liberação de valores ao consumidor, o que ocorre é a portabilidade do empréstimo de um Banco para o outro em condições contratuais mais vantajosas para o consumidor que solicitou,

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

conforme contrato em anexo.

O consumidor solicitou o refinanciamento do contrato supracitado, dando origem ao contrato nº 96-868888761/21. **2º CONTRATO 96-868888761/21**

O consumidor contrato a operação nº 96-868888761/21, firmada na data de 13/09/2021, originária do refinanciamento do contrato nº 89-868415899/21. Nesta operação, o Banco CETELEM liquidou o contrato anterior no valor de R\$ 7.331,71 liberou ao consumidor o valor de R\$ 1.756,80, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 176,20, cada uma.

Abaixo segue comprovante de crédito realizado em do favor do consumidor, conforme anexo:

Ocorreram 15 descontos até o momento, tendo o último ocorrido no dia 09/01/2023.

Seguem em anexo os demonstrativos de operações.

Esta operação encontra-se ativa e em dia.

**Destacamos que, tendo em vista o tamanho dos documentos, os contratos e demonstrativos serão enviados pela via física no endereço do Procon.**

Adicionalmente, informamos que nosso canal de atendimento exclusivo ao Procon para recebimento de notificações para resposta e audiência, além do endereço físico também funciona via e-mail através do endereço eletrônico, [cap@cetelem.com.br](mailto:cap@cetelem.com.br).

A Ouvidoria do Banco Cetelem permanece à sua disposição através do telefone 0800 722 0401, de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 17:00, exceto feriados nacionais. Para atendimento, pedimos que informe o protocolo nº 0647910783.

**Atenciosamente,**

**Jonas Pitter Cardoso.**

**Central de Atendimento ao Procon**

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Cetelem

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00782-3

**Data/Hora de Abertura:** 17/02/2023 às 12:12:26

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Leonardo Manoel Cardoso

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** sonia de fatima bertolazo nunes

**CPF do Consumidor:** 591.286.159-72

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.02.0309.001.00782-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 17/02/2023, e relatou os seguintes fatos: que no dia 18/06/2021 adquiriu um empréstimo consignado (contrato de Nº: 348068099-4) com a reclamada em 84 parcelas de R\$340,00 diretamente da sua folha de benefício, sendo liberado um valor total de R\$12.939,67. Acontece que ao verificar a sua conta corrente a reclamante teria percebido que a reclamada teria efetuado débito de alguns valores diretamente de sua conta (conforme anexo 01), sendo que por um certo período o débito teria sido suspenso da folha de pagamento da reclamante, a mesma ainda teria verificado que o seu nome teria sido negativado, a mesma então compareceu até o INSS para verificar o que teria acontecido, foi onde a reclamante teria percebido que teria sido feita uma alteração de contrato (conforme anexo 02), passando o valor da parcela de R\$340,00 para R\$142,36 por conta dos juros abusivos da reclamada, sendo que alguns valores teriam sido descontados da sua folha de pagamento, não entendo o que teria acontecido a reclamante compareceu até este órgão para solucionarmos o seu problema.

**Pedido:** Diante dos fatos, **haja vista todo o ocorrido, a reclamante solicita uma planilha de evolução detalhada, com as informações de valores pagos, valores em aberto e em atraso, além de informações sobre quitação total da dívida. A reclamante ainda solicita um acordo de parcelamento das faturas em atraso para que a reclamada retire o seu nome do imediato do SPC/SERASA.**

**TRATATIVAS**

---

25/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

11/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

17/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

17/02/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor:** Em contato com a atendente Tamires (conforme protocolo: 98726213), a mesma nos informou que a reclamante não possuía margem o suficiente e valor disponível em conta para ser descontado o valor total, por conta disso foi feito um remanejamento para reclamante pagar o valor possível em sua conta, a mesma teria informado que a reclamante possui 14 faturas em atraso, por conta do não abatimento do valor total da mesma.

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00058-3

**Data/Hora de Abertura:** 02/02/2023 às 09:22:14

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Ana Paula dos Santos

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** SEBASTIAO LIPPKE

**CPF do Consumidor:** 030.407.809-30

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	23.02.0309.001.00058-301
Banco Olé Consignado	Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.	71.371.686/0001-75	23.02.0309.001.00058-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

**Problema:** Cartão não solicitado - Envio ou cobrança

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON em 02/02/2023 e relatou os seguintes fatos: O reclamante informa que tomou ciência, em seu contracheque que vem sendo descontado por dois empréstimos de 2018, nos valores de R\$780,86 realizado em 72 vezes e o outro em R\$88,25 em 53 vezes. Os valores vem sendo descontado da conta bancária, sem sua solicitação e anuência =. O reclamante alega que não possui nenhum vínculo com a reclamada.

**Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante requer esclarecimentos acerca dos débitos e, posteriormente o devido cancelamentos empréstimos e o estorno dos valores descontados para sua conta bancária.

**TRATATIVAS**

---

02/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Santander:**

São Paulo, 10 de fevereiro de 2023

Consumidor (a): Sebastiao Lippke  
E-mail: rosangelaegnes@gmail.com

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: proconsumidor@procon.sc.gov.nr

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

C/C: PROCON SC - Estadual Santa Catarina

-

**Assunto: Atendimento junto ao Órgão: 2302030900100058301**  
**Número de atendimento no Banco Santander: 140123726**

Olá, Sebastiao!

Recebemos a sua manifestação que você registrou junto ao PROCON SC - Estadual Santa Catarina gostaríamos de apresentar os esclarecimentos.

Antes de tudo, agradecemos pela mensagem e pela oportunidade de conversar sobre a sua demanda.

Em atendimento a demanda registada no Procon, informamos que a questão apresentada é objeto de melhor análise e apuração por parte desta Instituição.

Por oportuno, sobre o assunto, esclarecemos que nossas pesquisas ainda não foram concluídas, visando à elucidação e eventuais regularizações do caso em pauta.

Solicitamos a especial gentileza da concessão do prazo máximo de mais 5 dias úteis, para que possamos concluir o processo.

Por fim, ressaltamos que estamos trabalhando para proporcionar sempre a melhor experiência. Nesse sentido, deixamos abaixo os contatos dos nossos canais, em especial, o acesso à nossa ouvidoria, por meio do telefone 0800-726-0322, bastando digitar o seu CPF ou o número de atendimento **140123726**.

Atenciosamente,  
**Ouvidoria Santander - FS**



Tatiana Mota

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC



Interface gráfica do usuário Descrição gerada automaticamente

### Central de Atendimento

Consultas, informações e transações:

**4004 3535**

Capitais e regiões metropolitanas

**0800 702 3535**

Demais localidades

**0800 723 5007**

Pessoas com deficiência auditiva e de fala

### SAC

Reclamações, cancelamentos e informações:

**0800 762 7777**

Pessoas com deficiência auditiva e de fala:

**0800 771 0401**

No exterior, ligue a cobrar para:

**55 (11) 3012 3336**

Atendimento 24h por dia, todos os dias.

### Ouvidoria

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada:

**0800 726 0322**

Pessoas com deficiência auditiva e de fala:

**0800 771 0301**

Pelo WhatsApp

**55 (11) 3012 0322**

No exterior, ligue a cobrar para

**55 (11) 3012 0322**

Disponível das 8h às 22h, de segunda a



Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

sexta-feira, e das 9h  
às 14h, aos sábados,  
exceto feriados.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Santander

Não Fundamentada/Encerrada

-

Banco Olé Consignado

Não Fundamentada/Encerrada

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00411-3

**Data/Hora de Abertura:** 09/02/2023 às 09:47:23

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Leonardo Manoel Cardoso

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** OSMAR GONÇALVES

**CPF do Consumidor:** 510.018.709-30

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco do Brasil	Banco do Brasil S.A.	00.000.000/0001-91	23.02.0309.001.00411-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON em 09/02/2023, e relatou os seguintes fatos: que no dia 08/02/2023 compareceu até a sua agência bancaria para sacar o dinheiro da sua aposentadoria, mas acabou percebendo que o mesmo estaria com um valor reduzido, o reclamante então compareceu até o INSS e solicitou um extrato e foi onde verificou que dois empréstimos consignados com os respectivos contratos 122461325 e 124749439 teriam sido feitos indevidamente pela reclamada, o primeiro contrato teve como data de inclusão o dia 21/12/22, feito em 84 parcelas de R\$1.387,17 sendo emprestado um valor total de R\$ 56.720,43, mas sendo liberado R\$ 55.000,00, já o contrato subsequente teve inclusão no dia 19/01/2023, feito em 84 parcelas de R\$79,53 sendo emprestado um valor total de R\$ 3.196,91, mas sendo liberado R\$ 3.100,00, conforme anexo 01. Ocorre que o reclamante nunca solicitou tais empréstimos e muito menos autorizou esses procedimentos, sendo que o valor nunca chegou a ser depositado na conta do reclamante, por conta do ocorrido o reclamante ainda compareceu até uma delegacia de polícia e registrou um B.O: 0134137/2023-BO-00104.2023.0001268, conforme anexo 02.

**Pedido:** Diante dos fatos, **haja vista que todo o procedimento foi feito indevidamente e o reclamante nunca chegou solicitar e muito menos autorizar a contratação de tais empréstimos, o reclamante solicita que a reclamada encaminhe a cópia do contrato com as informações do indevido fraudulento, além do cancelamento do contrato e dos serviços com a reclamada. O reclamante ainda solicita o estorno dos valores debitados do seu benefício e um parecer do porquê tais procedimentos foram feitos sem a menor ciência do reclamante e a solicitação, e autorização do mesmo.**

**TRATATIVAS**

---

02/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco do Brasil S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

09/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco do Brasil S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **Resposta do Fornecedor - Banco do Brasil:**

Ouvidoria BB - 2023/96361702  
Brasília (DF), 16 de fevereiro de 2023

PROCON SC

Nº da FA: 2302030900100411301  
Nome: OSMAR GONCALVES  
CPF: 510.018.709-30

Prezados(as) senhores(as),

Em atenção à manifestação registrada nesse PROCON, informamos que o Banco do Brasil acata todos os pedidos de contestação de débitos não reconhecidos por clientes/usuários e, a partir dessas reclamações, inicia análise criteriosa que passa por diversas instâncias da instituição, inclusive análise técnica de equipes especializadas.

Informamos que foi aberto o Processo de Contestação, sob o número 2023/1347/000000014, que está sob análise pela área responsável.

O consumidor poderá acompanhar a conclusão da análise em qualquer agência do Banco do Brasil, ou se preferir, poderá reabrir essa ocorrência (96361702) pelo telefone 0800 729 5678 ou pelo site [bb.com.br/ouvidoria](http://bb.com.br/ouvidoria). Essa ouvidoria permanece à disposição.

Prestadas essas informações, pedimos desculpas por eventuais transtornos causados, ao tempo em que reafirmamos nosso compromisso com o melhor atendimento e permanecemos à disposição.

Atenciosamente,  
Ouvidoria BB

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**  
**Decisão de Fornecedor**  
**Data da Publicação**

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Banco do Brasil  
Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00449-3**Data/Hora de Abertura:** 09/02/2023 às 15:19:23**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC**Técnico do Atendimento:** Rosana de Assis**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CEOLI DE SOUZA MICHELENA**CPF do Consumidor:** 288.933.799-53**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Master (antigo Banco Máxima)	BANCO MASTER S/A	33.923.798/0001-00	23.02.0309.001.00449-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)**Problema:** Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON em 09/02/2023, e relatou os seguintes fatos: que ao solicitar seu extrato bancário de sua conta poupança, percebeu ter desconto em folha que desconhecia, então ligou para o INSS sendo informada que em janeiro tinha recebido um cartão consignado contrato: 801313898, data da inclusão, 28/11/2022 e reservado no valor R\$ 60,60 reais, que será descontado mensalmente. A consumidora não tem conhecimento deste Banco e nunca possui este Cartão Consignado e nunca teve crédito em sua conta poupança.

**Pedido:**

Diante dos fatos, a reclamante vem através deste Órgão solicitar, esclarecimentos, pois a consumidora desconhece este Banco, o cancelamento imediato deste contrato, estorno dos valores cobrados indevidamente a serem pagos em dobro. Banco Caixa Econômica: Agência: 1555 - Conta Corrente: 00029892-4 .

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Master (antigo Banco Máxima)

Fundamentada não Atendida

-



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00774-3

**Data/Hora de Abertura:** 17/02/2023 às 11:08:46

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA ANA MARTIN PEREIRA

**CPF do Consumidor:** 016.814.039-00

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
C6 Consig (Banco Ficsa)	Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)	61.348.538/0001-86	23.02.0309.001.00774-301
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.02.0309.001.00774-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 17/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foi feita uma contratação de empréstimo consignado sem sua solicitação e anuência. O contrato nº010017319170 foi incluso em 13/03/2021 em 84 parcelas de R\$52,00 e valor liberado de R\$2.139,00. A reclamante tentou contato com a reclamada para solicitar esclarecimentos, mas sem sucesso.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado e cancelamento do mesmo. Solicita-se a planilha com o saldo devedor e ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, a ser depositada na conta bancária BANCO BRADESCO agência : 0348-4 conta: 1008322-2.

**TRATATIVAS**

---

17/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

03/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

17/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - C6 Consig (Banco Ficsa):**

Prezados,

Segue resposta à queixa do consumidor

23.02.0309.001.00774-301

Conforme solicitação do Procon

Atenciosamente,

**C6 Consig.**

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

C6 Consig (Banco Ficsa)

Fundamentada não Atendida

-

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00582-3

**Data/Hora de Abertura:** 14/02/2023 às 08:12:00

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARA ROSANGELA MUNIZ SOUZA

**CPF do Consumidor:** 321.492.980-15

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Daycoval	BANCO DAYCOVAL S/A	62.232.889/0001-90	23.02.0309.001.00582-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 14/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que abriu uma FA 2301030900100979301 na data 19/01/2023 para solicitar o cancelamento dos contratos de cartões; o cancelamento dos empréstimos; dos posteriores descontos e um boleto único no valor de R\$ 5.440,00. Ocorre que, a reclamante recebeu 8 cartas da reclamada, 4 com senhas dos cartões e 4 com faturas com o saldo devedor dos cartões. A mesma devolveu a quantia total de R\$5.440,00 na data 30/01/2023, e até a data de hoje não obteve resposta referente ao cancelamento dos contratos.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita a contestação das faturas encaminhadas e comprovante do cancelamento dos cartões.

**TRATATIVAS**

---

21/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

09/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

14/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Daycoval:**

Prezados,

Em atenção à reclamação registrada, seguem os esclarecimentos em anexo.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Daycoval

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00584-3**Data/Hora de Abertura:** 14/02/2023 às 08:44:34**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** JOAO PAULO VARELA DE MORAES**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Olé Consignado	Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.	71.371.686/0001-75	23.02.0309.001.00584-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:****Área:****Assunto:****Problema:**

**Relato:** O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 14/02/2023, e relatou os seguintes fatos: o reclamante recentemente veio a perceber, que estava sendo descontando duas vezes o valor de R\$68,90, (sendo empréstimo, e RMC). Conforme a folha de empréstimos e cartões, consta o CONTRATO 865783633-7, inclusão 18/02/2020. Relata a consumidor, jamais ter solicitado esse Cartão Consignado. Conforme contato telefônico, realizado junto a reclamada, foi informado que tal valor, era referente a um valor de R\$1.706,57, no qual foi transferido de um Cartão Consignado, e sacado (em 28/02/2020), através dá conta bancária: agência 3047-3, conta corrente 17.734-2 (Banco do Brasil), no qual o consumidor reconhece que seja sua conta bancária. O reclamante lembra de ter tido um valor em sua conta bancária, mas que jamais autorizou que este fosse descontado do seu INSS. Ainda informa a reclamada, que o Cartão foi contratado por telefone, junto a empresa LEVE MG (atendente KAMILA GONZALES SILVA). Acreditasse que possivelmente a reclamada não tenha informado ao consumidor, que o mesmo era referente a um Cartão Consignado (portanto acreditava o reclamante que tinha um empréstimo). Foi feito contato com Banco Olé, e realizado o cancelamento do Cartão, hoje na data 14/02/2023, as 10:00. Pelo fato do ter sacado o valor, não é fácil realizar a contestação através do PROCON, nem mesmo através de um chamado com o Santander. Portanto foi indicado o consumidor ingressar no Juizado Especial Cível. Foram entregues ao consumidor a fatura no valor total do cartão, e contrato. Por fim, os valores descontados de R\$68,90, são referente ao um pagamento mínimo, no qual é descontado diretamente do benefício, até que se pague o valor o total.

**Pedido:** O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 14/02/2023, e relatou os seguintes fatos: o reclamante recentemente

veio a perceber, que estava sendo descontando duas vezes o valor de R\$68,90, (sendo empréstimo, e RMC). Conforme a folha de empréstimos e cartões, consta o CONTRATO 865783633-7, inclusão 18/02/2020. Relata a consumidor, jamais ter solicitado esse Cartão Consignado. Conforme contato telefônico, realizado junto a reclamada, foi informado que tal valor, era referente a um valor de R\$1.706,57, no qual foi transferido de um Cartão Consignado, e sacado (em 28/02/2020), através da conta bancária: agência 3047-3, conta corrente 17.734-2 (Banco do Brasil), no qual o consumidor reconhece que seja sua conta bancária. O reclamante lembra de ter tido um valor em sua conta bancária, mas que jamais autorizou que este fosse descontado do seu INSS. Ainda informa a reclamada, que o Cartão foi contratado por telefone, junto a empresa LEVE MG (atendente KAMILA GONZALES SILVA). Acreditasse que possivelmente a reclamada não tenha informado ao consumidor, que o mesmo era referente a um Cartão Consignado (portanto acreditava o reclamante que tinha um empréstimo). Foi feito contato com Banco Olé, e realizado o cancelamento do Cartão, hoje na data 14/02/2023, as 10:00. Pelo fato do ter sacado o valor, não é fácil realizar a contestação através do PROCON, nem mesmo através de um chamado com o Santander. Portanto foi indicado o consumidor ingressar no Juizado Especial Cível. Foram entregues ao consumidor a fatura no valor total do cartão, e contrato. Por fim, os valores descontados de R\$68,90, são referente ao um pagamento mínimo, no qual é descontado diretamente do benefício, até que se pague o valor o total.



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.01032-3

**Data/Hora de Abertura:** 28/02/2023 às 09:39:44

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MACARIO DOS SANTOS

**CPF do Consumidor:** 259.225.309-25

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.02.0309.001.01032-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 28/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que realizou a devolução de 2 empréstimos consignados não solicitados: R\$ 6.145,39 e R\$ 4.958,00, conforme comprovantes em anexo. O valor de R\$ R\$ 6.145,39 é referente ao contrato 366531185-2, o qual seria pago em 84 parcelas de R\$ 190,25, e consta como EXCLUÍDO. Já o valor de R\$ 4.958,00 é referente a um empréstimo com cartão consignado RMC, o qual foi descontado 3 parcelas de R\$ 170,12 após o encerramento do contrato do cartão. Contudo, o consumidor foi descontado nos meses de janeiro/2023 e fevereiro/2023 o valor de R\$ 190,25, e como já mencionado, foi descontado o valor de R\$ 170,12 nos meses de dezembro/2022, janeiro/2023 e fevereiro/2023, mesmo com a devolução dos valores em 23/01/2023.

**Pedido:**

Diante dos fatos, o consumidor solicita a devolução de 3 parcelas de R\$ 170,12 e 2 parcelas de R\$ 190,25 descontadas do consumidor, bem como a cessação dos descontos, tendo em vista a devolução dos valores e o encerramento dos contratos. Dados bancários: 3616-1, 315.042-9, Banco do Brasil.

**TRATATIVAS**

---

11/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

28/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

28/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00008-3

**Data/Hora de Abertura:** 01/02/2023 às 09:30:17

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA DE JESUS RODRIGUES DA SILVA

**CPF do Consumidor:** 454.911.009-00

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Caixa Econômica Federal	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	00.360.305/0001-04	23.02.0309.001.00008-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 01/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que está sendo descontada o valor de R\$ 52,25 referente a reserva de margem consignável RMC, código 322 e o valor de R\$ 49,50 referente a um cartão de crédito ativo de 2019, contrato 104544237303201. Todavia, nenhum dos contratos foram assinados pela reclamante, apesar de haver 2 empréstimos solicitados (código 216). Cabe ressaltar que o cartão nunca foi recebido pela reclamante ou até mesmo desbloqueado. Por fim, a reclamante informa que tomou conhecimento acerca dos descontos quando sua filha depositou um valor para custear seus remédios para tratamento de câncer de mama e o valor foi descontado de sua conta. N° do benefício 544.237.303-2, AG 408, CC 8148435675.

**Pedido:**

Diante dos fatos, a reclamante solicita o cancelamento de ambos os contratos (104544237303201 e Código 322), bem como o reembolso dos valores descontados indevidamente. Por fim, requer a cópia dos contratos assinados.

**TRATATIVAS**

---

02/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Caixa Econômica Federal:**

Conforme anexo

01/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Caixa Econômica Federal:**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Prezado(a) Cliente,

A Ouvidoria da CAIXA agradece o contato e informa que analisou a sua manifestação, conforme explicações na resposta ao PROCON-SP DIGITAL, por isso solicitamos que abra o arquivo salvo em PDF.

Lembramos que se precisar conversar novamente com a CAIXA, sobre esse ou outro assunto, pode ligar no telefone 0800 725 7474, que atende de segunda até sexta, das 9h às 18h. Se preferir, a qualquer momento, registre sua manifestação pela internet através do formulário do “Fale Conosco” no endereço <http://fale-conosco.caixa.gov.br>

Atenciosamente,

Ouvidoria da CAXA

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Caixa Econômica Federal

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00213-3

**Data/Hora de Abertura:** 06/02/2023 às 12:00:01

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Cyntia Cabral

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MAURA MARIA ROSA

**CPF do Consumidor:** 415.922.809-78

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.02.0309.001.00213-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 06/02/2023, relata que ao receber seu benefício verificou alguns descontos em seu benefício os quais desconhece. Em razão disso solicita cópia dos contratos que possui com a reclamada o cartão consignado.

**Pedido:** Diante dos fatos a mesma solicita esclarecimentos e cópia dos contratos.

**TRATATIVAS**

---

02/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

06/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

06/02/2023 - **Carta**

**Situação:** Cancelada

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00098-3

**Data/Hora de Abertura:** 02/02/2023 às 14:43:02

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Rafaela Regina Rosa

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ENIO DOS SANTOS SILVA

**CPF do Consumidor:** 743.778.252-91

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.02.0309.001.00098-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)

### **Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu neste Órgão de Defesa e Proteção do Consumidor-PROCON em 02/02/2023, e relatou os seguintes fatos: que em 12/12/2022 recebeu uma mensagem via SMS em seu celular informando uma compra realizada em um cartão de crédito consignado final 2022 em seu nome junto a reclamada. Ocorre que o mesmo contesta o ocorrido e alega desconhecer este cartão físico final 2022 e que ao realizar contato telefônico com o Banco, foi informado que este cartão foi solicitado em 06/12 sendo recebido supostamente por uma mulher que se autointitulou como sendo esposa (segue anexa a cópia do documento de sua esposa) do consumidor na data de 09/12 na Rua Lebon 23, Vila Brasil - São Paulo CEP 82110-680 (segue anexo comprovante de residência do mesmo), endereço este que o mesmo desconhece e a qual poderia apresentar provas de que nunca esteve ou frequentou tal lugar. Destaca-se ainda que o reclamante não consegue mais acessar dados de sua conta, fatura do cartão ou quaisquer outras informações, tendo em vista que os supostos fraudadores alteraram informações importantes, impossibilitando assim que o mesmo responda às perguntas de segurança do Banco de forma correta e que ao tentar realizar o bloqueio do cartão via APP um novo é gerado e enviado para o endereço incorreto, alterado pelo fraudador. Ressalta-se também que a partir de janeiro de 2023, os valores de R\$184,53 passaram a ser descontados em sua folha de pagamento mesmo diante de todas as tentativas de contestação realizadas pelo mesmo.

### **Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante vem através deste Órgão contestar o recebimento e as compras realizadas no cartão de crédito consignado final 2022 ou quaisquer outros emitidos posteriormente, solicitar o bloqueio e o cancelamento imediato deste cartão, bem como a emissão de cartões futuros em seu CPF, a exclusão imediata de todos os seus dados e o estorno dos valores descontados em sua folha de pagamento a serem devolvidos em seu Banco Caixa Econômica Federal, Agência 1011, conta-corrente 00025123-3, bem como a retirada de todas e quaisquer cobranças nos meses seguintes em seu nome.

### **TRATATIVAS**

---

15/02/2023 - Carta

#### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor:** Banco Pan S.A  
**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

02/02/2023 - **Carta**  
**Fornecedor:** Banco Pan S.A  
**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**  
**Decisão de Fornecedor**  
**Data da Publicação**  
Banco Pan  
Fundamentada não Atendida  
-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00058-3

**Data/Hora de Abertura:** 02/02/2023 às 09:22:14

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Ana Paula dos Santos

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** SEBASTIAO LIPPKE

**CPF do Consumidor:** 030.407.809-30

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	23.02.0309.001.00058-301
Banco Olé Consignado	Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.	71.371.686/0001-75	23.02.0309.001.00058-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

**Problema:** Cartão não solicitado - Envio ou cobrança

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON em 02/02/2023 e relatou os seguintes fatos: O reclamante informa que tomou ciência, em seu contracheque que vem sendo descontado por dois empréstimos de 2018, nos valores de R\$780,86 realizado em 72 vezes e o outro em R\$88,25 em 53 vezes. Os valores vem sendo descontado da conta bancária, sem sua solicitação e anuência =. O reclamante alega que não possui nenhum vínculo com a reclamada.

**Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante requer esclarecimentos acerca dos débitos e, posteriormente o devido cancelamentos empréstimos e o estorno dos valores descontados para sua conta bancária.

**TRATATIVAS**

---

02/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Santander:**

São Paulo, 10 de fevereiro de 2023

Consumidor (a): Sebastiao Lippke  
E-mail: rosangelaegnes@gmail.com

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: proconsumidor@procon.sc.gov.nr

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

C/C: PROCON SC - Estadual Santa Catarina

-

**Assunto: Atendimento junto ao Órgão: 2302030900100058301**  
**Número de atendimento no Banco Santander: 140123726**

Olá, Sebastiao!

Recebemos a sua manifestação que você registrou junto ao PROCON SC - Estadual Santa Catarina gostaríamos de apresentar os esclarecimentos.

Antes de tudo, agradecemos pela mensagem e pela oportunidade de conversar sobre a sua demanda.

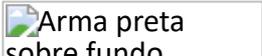
Em atendimento a demanda registada no Procon, informamos que a questão apresentada é objeto de melhor análise e apuração por parte desta Instituição.

Por oportuno, sobre o assunto, esclarecemos que nossas pesquisas ainda não foram concluídas, visando à elucidação e eventuais regularizações do caso em pauta.

Solicitamos a especial gentileza da concessão do prazo máximo de mais 5 dias úteis, para que possamos concluir o processo.

Por fim, ressaltamos que estamos trabalhando para proporcionar sempre a melhor experiência. Nesse sentido, deixamos abaixo os contatos dos nossos canais, em especial, o acesso à nossa ouvidoria, por meio do telefone 0800-726-0322, bastando digitar o seu CPF ou o número de atendimento **140123726**.

Atenciosamente,  
**Ouvidoria Santander - FS**

Arma preta  
sobre fundo

Tatiana Mota

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

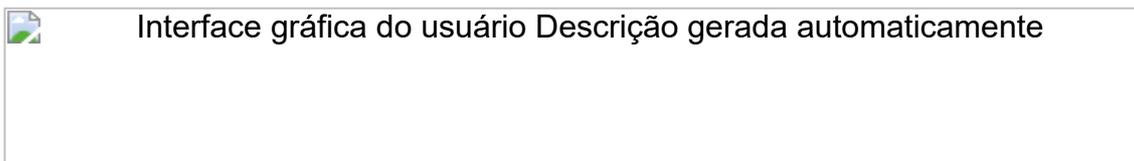
E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC



### Central de Atendimento

Consultas, informações e transações:

**4004 3535**

Capitais e regiões metropolitanas

**0800 702 3535**

Demais localidades

**0800 723 5007**

Pessoas com deficiência auditiva e de fala

### SAC

Reclamações, cancelamentos e informações:

**0800 762 7777**

Pessoas com deficiência auditiva e de fala:

**0800 771 0401**

No exterior, ligue a cobrar para:

**55 (11) 3012 3336**

Atendimento 24h por dia, todos os dias.

### Ouvidoria

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada:

**0800 726 0322**

Pessoas com deficiência auditiva e de fala:

**0800 771 0301**

Pelo WhatsApp

**55 (11) 3012 0322**

No exterior, ligue a cobrar para

**55 (11) 3012 0322**

Disponível das 8h às 22h, de segunda a

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

## PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

sexta-feira, e das 9h  
às 14h, aos sábados,  
exceto feriados.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Santander

Não Fundamentada/Encerrada

-

Banco Olé Consignado

Não Fundamentada/Encerrada

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00315-3

**Data/Hora de Abertura:** 07/02/2023 às 15:18:12

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Adalberto Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CARMEM BASILIO TORQUATO

**CPF do Consumidor:** 343.386.329-68

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.02.0309.001.00315-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

Compareceu a este órgão e relatou os seguintes fatos: Que é aposentada FEDERAL e que o banco PAN efetuou renovação de empréstimo consignado sem autorização. Segundo a reclamante o banco PAN realizou renovação de 02 empréstimos consignados, sem autorização e que vem descontando parcelas de R\$153,83 e R\$132,07 indevidamente.

**Pedido:** Diante dos fatos a consumidora solicita os devidos esclarecimentos tal como o cancelamento do contrato com o ressarcimento dos valores cobrados indevidamente.

**TRATATIVAS**

---

29/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

15/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

03/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

07/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00683-3

**Data/Hora de Abertura:** 15/02/2023 às 13:55:44

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA DA GRAÇA MARTINS BRUM

**CPF do Consumidor:** 444.725.449-20

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	23.02.0309.001.00683-301
Serasa Experian	Serasa S/A	62.173.620/0001-80	23.02.0309.001.00683-302
FIDC NPL II	FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS NAO PADRONIZADOS NPL II	29.292.312/0001-06	23.02.0309.001.00683-303

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

**Problema:** Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 15/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que não possui conta junto ao BANCO SANTANDER, todavia, tomou conhecimento que está negativada junto ao SERASA por um débito referente a um empréstimo consignado no referido banco. A consumidora relata que foi informada em seu banco usual, SICCOB, que possui uma restrição que está impossibilitando o aumento do limite do cartão de crédito. Sendo assim, consultou através do aplicativo SERASA que a restrição é devido ao contrato nº 0000907693465-01-1278, valor original R\$ 463,06 e valor atual de R\$ 2.713,53. Contudo, a consumidora aduz que desconhece totalmente esse contrato, pois jamais assinou ou autorizou o mesmo. Cabe ressaltar que a reclamante efetuou um boletim de ocorrência (anexo).

**Pedido:**

Diante dos fatos, a consumidora solicita esclarecimentos acerca da negativação, considerando que somente agora está com restrição junto ao SICCOB e a data de origem da dívida é de 02/03/2003. Bem como, cópia do contrato nº 0000907693465-01-1278 devidamente assinado pela reclamante.

**TRATATIVAS**

---

15/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

15/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor:** Serasa S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS NAO  
PADRONIZADOS NPL II

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Santander:**

São Paulo, 24 de fevereiro de 2023

Consumidor (a): Maria da Graça Martins Brum Silveira

E-mail: dagraca.maria1961@gmail.com

C/C: PROCON SC - Estadual Santa Catarina

**Assunto: Atendimento junto ao Órgão: 2302030900100683301**

**Número de atendimento no Banco Santander: 140187922**

Olá, Maria!

Recebemos a sua manifestação que você registrou junto ao PROCON SC - Estadual Santa Catarina e gostaríamos de apresentar os esclarecimentos.

Em atenção à sua manifestação, a questão apresentada é objeto de melhor análise e apuração por parte desta Instituição.

Por oportuno, sobre o assunto, esclarecemos que nossas pesquisas ainda não foram concluídas, visando à elucidação e eventuais regularizações do caso em pauta.

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: proconsumidor@procon.sc.gov.br

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

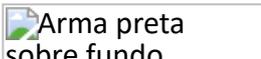
A despeito disto, solicitamos a especial gentileza da concessão do prazo máximo de mais 5 dias úteis, para que possamos concluir o processo.

Em 24 de fevereiro de 2023, às 16hrs 04min, no número (48) 9xxxx- 9534 efetuamos tentativa de contato sem sucesso.

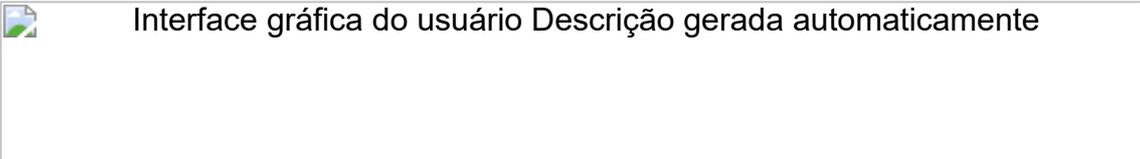
Lamentamos possíveis transtornos e informamos que buscamos aperfeiçoar continuamente nossos serviços, para lhe trazer um atendimento prestativo e de qualidade, que possa atender suas expectativas.

Por fim, ressaltamos que estamos trabalhando para proporcionar sempre a melhor experiência. Nesse sentido, deixamos abaixo os contatos dos nossos canais, em especial, o acesso à nossa ouvidoria, por meio do telefone 0800-726-0322, bastando digitar o seu CPF ou o número de atendimento **140187922**.

**Atenciosamente,  
Ouvidoria Santander - JCS**

Arma preta  
sobre fundo

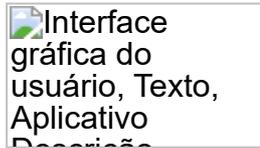
**Tatiana Mota**

Interface gráfica do usuário Descrição gerada automaticamente

**Central de  
Atendimento**

**SAC**

**Ouvidoria**

Interface  
gráfica do  
usuário, Texto,  
Aplicativo  
Descrição

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Consultas,  
informações e  
transações:

**4004 3535**

Capitais e regiões  
metropolitanas

**0800 702 3535**

Demais localidades

**0800 723 5007**

Pessoas com  
deficiência auditiva e  
de fala

Reclamações,  
cancelamentos e  
informações:

**0800 762 7777**

Pessoas com  
deficiência auditiva e  
de fala:

**0800 771 0401**

No exterior, ligue a  
cobrar para:

**55 (11) 3012 3336**

Atendimento 24h por  
dia, todos os dias.

Se não ficar satisfeito  
com a solução  
apresentada:

**0800 726 0322**

Pessoas com  
deficiência auditiva e  
de fala:

**0800 771 0301**

Pelo WhatsApp

**55 (11) 3012 0322**

No exterior, ligue a  
cobrar para

**55 (11) 3012 0322**

Disponível das 8h às  
22h, de segunda a  
sexta-feira, e das 9h  
às 14h, aos sábados,  
exceto feriados.

### Resposta do Fornecedor - Serasa Experian :

Prezados, segue em anexo a resposta à reclamação preliminar

### Resposta do Fornecedor - FIDC NPL II:

Segue resposta em anexo

### PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Santander

Fundamentada não Atendida

-

Serasa Experian

Fundamentada não Atendida

-

FIDC NPL II

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00531-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/02/2023 às 11:53:16

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ALBERTO MOURA

**CPF do Consumidor:** 182.650.819-87

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	23.02.0309.001.00531-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 13/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foram feitos 3 contratos de empréstimos consignados sem sua solicitação e anuência. Todos os contratos foram debitados em folha e já estão quitados. O contrato nº314316365-1 incluso em 07/02/2017 em 72 parcelas de R\$56,79 valor liberado de R\$1.865,02. O contrato nº314316546-6 incluso em 09/02/2017 em 72 parcelas de R\$403,78 valor liberado de R\$13.260,43. O contrato nº314316966-6 incluso em 09/02/2017 em 72 parcelas de R\$326,14 valor liberado de R\$10.710,67. O reclamante alega não ter efetuado a contratação destes empréstimos, sendo assim considera todos os débitos efetuados indevidos.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia dos contratos assinados e ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta desde a data da contratação indevida dos contratos nº314316365-1; 314316546-6 e 314316966-6. Dados bancários: BANCO SICRED, AGÊNCIA 0226, CONTA CORRENTE 96095-7

**TRATATIVAS**

---

02/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Bradesco S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Bradesco:**

Prezados(as),

Segue carta resposta anexo.

Atenciosamente,

13/02/2023 - **Carta**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor:** Banco Bradesco S.A.  
**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**  
**Decisão de Fornecedor**  
**Data da Publicação**  
Banco Bradesco  
Fundamentada não Atendida  
-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00968-3

**Data/Hora de Abertura:** 27/02/2023 às 10:12:09

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** LECI DO CARMO CHAGAS

**CPF do Consumidor:** 465.038.469-91

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.02.0309.001.00968-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 27/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que está negativada junto ao Banco Pan devido a um contrato de empréstimo no valor de R\$ 77.816,83, conforme extrato dos Correios em anexo. Todavia, a consumidora informa que desconhece esse empréstimo, pois a mesma jamais autorizou/solicitou tal contrato.

**Pedido:**

Diante dos fatos, a consumidora solicita cópia do contrato assinado para posteriores providências.

**TRATATIVAS**

---

27/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

14/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

27/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00161-3

**Data/Hora de Abertura:** 03/02/2023 às 13:28:57

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Rosana de Assis

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ANA MARIA ANTUNES

**CPF do Consumidor:** 290.322.109-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
sebraseg clube de benefícios	sebraseg clube de benefícios	38.075.234/0002-51	23.02.0309.001.00161-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** SAC - Dificuldade para cancelar o serviço

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON em 03/02/2023, e relatou os seguintes fatos: que em fevereiro teve desconto em folha de pagamento, da SEBRASEG CLUBE DE benefícios (pagamento cobrança 0000010 - em anexo) no valor de R\$ 59,90 reais, e que desconhece, então foi até seu Banco para verificar esse desconto e nos relatou, que também não conseguiram identificar e nem cancelar, então veio até o Procon .

**Pedido:**

Diante dos fatos, a reclamante vem, através deste Órgão solicitar, o reembolso do valor pago por ela, em dobro. Na Banco Bradesco- Agencia:6504- Conta Corrente: 912399236201

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

sebraseg clube de benefícios

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00916-3

**Data/Hora de Abertura:** 24/02/2023 às 11:58:50

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thays da Silva Carlos

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** LAERCIO MARCOS FELICIO

**CPF do Consumidor:** 052.059.368-51

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Master (antigo Banco Máxima)	BANCO MASTER S/A	33.923.798/0001-00	23.02.0309.001.00916-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cartão não solicitado - Envio ou cobrança

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON em 24/02/2023 e relatou os seguintes fatos: Que tomou ciência de um empréstimo consignado em sua conta-corrente através do aplicativo no dia 18/01/2023, no valor de R\$2.011,44 (dois mil e onze reais e quarenta e quatro centavos) sem sua autorização. Segundo o reclamante, nunca realizou a contratação deste empréstimo e sequer a autorização do depósito em sua conta-corrente, informa também que já foi realizada o desconto da primeira mensalidade no valor de R\$110,55 em seu benefício do INSS. Além do empréstimo, o reclamante também recebeu um cartão de crédito, o qual também não solicitou. Entrou em contato com a reclamante, e foi informado que seria cancelado os descontos e o cartão, porém o reclamante não foi informado como deve proceder com a devolução do valor depositado em sua conta.

**Pedido:** Diante dos fatos, o reclamante solicita o cancelamento do cartão de crédito enviado sem sua solicitação, bem como, o cancelamento do empréstimo e um boleto no valor integral do empréstimo, para que possa realizar a devolução do valor depositado em sua conta.

**TRATATIVAS**

---

29/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

14/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

24/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Banco Master (antigo Banco Máxima):**

Em atenção à sua manifestação, informamos que para dar continuidade à análise de sua contestação, necessitamos que o senhor nos encaminhe até o dia 03/02/2023, os seguintes documentos:

- Carta de próprio punho, datada e assinada;
  - Documento pessoal com foto;
  - Extrato bancário / comprovante de transferência (caso haja);
  - Contracheque;
  - Eventuais documentos que se originaram a contratação (cópia de contrato, conversar WhatsApp, quaisquer que venham contribuir para uma melhor análise);
  - Cópia do boletim de Ocorrência ("B.O.") que demonstre a fraude.
- "O B.O. é um instrumento que formaliza a notícia do delito, ou seja, todos os fatos que ocorreram devem ser discriminadamente dispostos nesse importante instrumento."

Ressaltamos que a devida análise se dará mediante ao recebimento dos documentos mencionados

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Master (antigo Banco Máxima)

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00035-3

**Data/Hora de Abertura:** 01/02/2023 às 14:02:40

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Rafaela Regina Rosa

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ELIANA BRASIL DE SOUSA MESQUITA

**CPF do Consumidor:** 030.584.297-89

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Bradesco Financiamentos	Banco Bradesco Financiamentos S.A.	07.207.996/0001-50	23.02.0309.001.00035-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu neste Órgão de Defesa e Proteção do Consumidor - PROCON em 01/02/2023, e relatou os seguintes fatos: que percebeu em sua folha de pagamento um desconto da reclamada no valor de R\$61,74 em 94 parcelas, competência 01/01/2023 a qual a mesma contesta, desconhece e informa não ter solicitado.

**Pedido:**

Diante dos fatos, a reclamante vem através deste Órgão solicitar esclarecimentos, bem como o cancelamento desta cobrança e o estorno dos valores pagos indevidamente por ela, a serem devolvidos em dobro em seu Banco Bradesco, Agencia 0347, conta 90530-5.

**TRATATIVAS**

---

16/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Bradesco Financiamentos S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Bradesco Financiamentos:**

01/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Bradesco Financiamentos S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Bradesco Financiamentos:**

Prezados,

Visando responder de forma definitiva, necessitamos de um prazo maior para conclusão da nossa análise.

É importante destacar que a manifestação está sendo acompanhada e contataremos o (a) consumidor(a)/procon para posicionar sobre o parecer final, através de e-mail/carta.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Em caso de dúvida, pedimos que nos acione através do seguinte e-mail:  
resposta.procon@bradesco.com.br.

Agradecemos.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Bradesco Financiamentos

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: proconsumidor@procon.sc.gov.nr

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00181-3

**Data/Hora de Abertura:** 06/02/2023 às 08:34:35

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA LUIZA CASTRO

**CPF do Consumidor:** 443.797.069-15

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	23.02.0309.001.00181-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 06/02/2023, e relatou os seguintes fatos: a reclamante recentemente veio a descobrir que havia sido realizado um empréstimo em seu nome, junto a reclamada 394 - BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S A, contrato 814644643, valor emprestado R\$19.271,52, valor liberado R\$12.713,12, 48 parcelas de R\$401,49 (descontado no INSS). Relata a consumidora, que jamais veio a solicitar esse empréstimo, e que nem mesmo chegou a recebê-lo. Acredita a reclamante, que terceiros tenham fraudado seu nome.

**Pedido:** Diante dos fatos, a consumidora vem por meio deste, solicitar o cancelamento do contrato 814644643, bem como estorno de todas as parcelas descontadas de R\$401,49. Ainda na mesma solicitação, solicita a cópia do contrato assinado.

**TRATATIVAS**

---

06/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Bradesco S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Bradesco:**

Senhores,

Segue carta-resposta anexo.

Atenciosamente

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Data da Publicação**

Banco Bradesco

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.02.0309.001.00774-3

**Data/Hora de Abertura:** 17/02/2023 às 11:08:46

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA ANA MARTIN PEREIRA

**CPF do Consumidor:** 016.814.039-00

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
C6 Consig (Banco Ficsa)	Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)	61.348.538/0001-86	23.02.0309.001.00774-301
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.02.0309.001.00774-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 17/02/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foi feita uma contratação de empréstimo consignado sem sua solicitação e anuência. O contrato nº010017319170 foi incluso em 13/03/2021 em 84 parcelas de R\$52,00 e valor liberado de R\$2.139,00. A reclamante tentou contato com a reclamada para solicitar esclarecimentos, mas sem sucesso.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado e cancelamento do mesmo. Solicita-se a planilha com o saldo devedor e ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, a ser depositada na conta bancária BANCO BRADESCO agência : 0348-4 conta: 1008322-2.

**TRATATIVAS**

---

17/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

03/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

17/02/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - C6 Consig (Banco Ficsa):**

Prezados,

Segue resposta à queixa do consumidor

23.02.0309.001.00774-301

Conforme solicitação do Procon

Atenciosamente,

**C6 Consig.**

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

C6 Consig (Banco Ficsa)

Fundamentada não Atendida

-

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00909-3

**Data/Hora de Abertura:** 21/03/2023 às 12:35:00

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** SANDRA REGINA DA SILVA MARTINS

**CPF do Consumidor:** 729.309.509-00

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	23.03.0309.001.00909-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 21/03/2023, e relatou os seguintes fatos: relata a reclamante, que recentemente veio a perceber que havia sido realizado um empréstimo, e cartão consignado em seu nome (no qual não foi solicitado pela consumidora). Conforme descreve o documento de contratos em aberto, consta: contrato 607974286 (empréstimo R\$38.220,00, liberado R\$16,983,19, início do desconto 02/2023), referente ao Banco Santander, e Cartão consignado, contrato 36122120001 (Banco Mercantil do Brasil S.A, limite do cartão R\$1.760,00, inclusão 17/05/2021). Relata a consumidora, que valores já vieram a serem descontados de seu benefício, duas parcelas de cada (no qual conforme o extrato bancário, consta Valor de Desconto de R\$455,29, R\$515,60 e R\$60,60) . A consumidora já veio a se queixar de empréstimos que haviam sido realizados em seu nome (no qual foram comprovados de que não haviam sido solicitados pela consumidora).

**Pedido:** Dito isso, a consumidora vem por meio deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitar o cancelamento do empréstimo realizado em seu nome, bem como estorno de todas as parcelas que foram descontadas de seu benefício.

**TRATATIVAS**

---

10/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Santander:**

Prezados, boa tarde!

Segue retorno quanto a manifestação em referência

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Atenciosamente,

Ouvidoria Santander

22/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Santander:**

**Prezada, boa tarde.**

Segue resposta quanto a manifestação em referência.

Atenciosamente,

Ouvidoria Santander

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Santander

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00927-3

**Data/Hora de Abertura:** 21/03/2023 às 14:42:55

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thays da Silva Carlos

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ILDE DE OLIVEIRA

**CPF do Consumidor:** 487.541.700-44

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Bradesco Financiamentos	Banco Bradesco Financiamentos S.A.	07.207.996/0001-50	23.03.0309.001.00927-301
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	23.03.0309.001.00927-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

A reclamante acima qualificada vêm através deste Órgão PROCON ESTADUAL SC no dia 21/03/2023 e relatou: Que foi surpreendida ao receber seu benefício com diversos descontos, e ao verificar seu extrato do INSS viu que haviam sido realizados alguns empréstimos os quais não realizou a contratação, 1 no valor de R\$7.795,20 contrato nº 345189980-5 data de inclusão 21/03/2021, outro no valor de R\$3.365,69 contrato nº816307935 data de inclusão 26/05/2021 e outro no valor de R2.388,60 contrato nº504488449 data de inclusão 01/05/2007(encerrado). Segundo a reclamante não realizou a contratação e autorização de nenhum destes empréstimos mencionados acima junto à reclamada, sequer assinou qualquer documento contratando qualquer operação de empréstimo e também não recebeu nenhum contato da reclamada para qualquer esclarecimento. Vêm sendo descontado de seu benefício em torno de R\$170,00 mensais referente aos empréstimos que a reclamante desconhece.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se a cópia dos respectivos contratos de nº: 345189980-5 , 816307935 e 504488449, bem como, esclarecimentos do ocorrido e cancelamento das operações de empréstimos dos contratos mencionados anteriormente.

**TRATATIVAS**

---

22/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Bradesco Financiamentos S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Bradesco S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Bradesco Financiamentos:**

**Resposta do Fornecedor - Banco Bradesco:**

Prezados,

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Visando responder de forma definitiva, necessitamos de um prazo maior para conclusão da nossa análise.

É importante destacar que a manifestação está sendo acompanhada e contataremos o (a) consumidor(a)/procon para posicionar sobre o parecer final, através de e-mail/carta.

Em caso de dúvida, pedimos que nos acione através do seguinte e-mail:  
resposta.procon@bradesco.com.br.

Agradecemos.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

### **Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

### **Data da Publicação**

Bradesco Financiamentos

Fundamentada não Atendida

-

Banco Bradesco

Fundamentada não Atendida

-

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: proconsumidor@procon.sc.gov.nr

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00698-3**Data/Hora de Abertura:** 15/03/2023 às 14:26:30**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** LOURDES MARIA MANGONI**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Itaú Consignado	Itaú Consignado	33.885.724/0001-19	23.03.0309.001.00698-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:****Área:****Assunto:****Problema:****Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 15/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que está sendo descontada o valor de R\$ 508,89 referente um **EMPREST BCO PRIVADOS - ITAÚ BM** há muitos anos. Contudo, como a consumidora desconhece a origem dos descontos, pois jamais autorizou nenhum contrato. Dessa forma, compareceu à agência do Itaú solicitando esclarecimentos acerca do valor, sendo comunicada que não constava nenhum desconto no sistema da reclamada.

**Pedido:** Diante dos fatos, a consumidora solicita a cessação dos descontos e o reembolso dos valores descontados indevidamente, tendo em vista a ausência de contrato assinado autorizando qualquer desconto em seu INSS.





GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00910-3

**Data/Hora de Abertura:** 21/03/2023 às 12:35:25

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** SANDRA REGINA DA SILVA MARTINS

**CPF do Consumidor:** 729.309.509-00

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Mercantil do Brasil	Banco Mercantil do Brasil S/A	17.184.037/0001-10	23.03.0309.001.00910-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 21/03/2023, e relatou os seguintes fatos: relata a reclamante, que recentemente veio a perceber que havia sido realizado um empréstimo, e cartão consignado em seu nome (no qual não foi solicitado pela consumidora). Conforme descreve o documento de contratos em aberto, consta: contrato 607974286 (empréstado R\$38.220,00, liberado R\$16,983,19, início do desconto 02/2023), referente ao Banco Santander, e Cartão consignado, contrato 36122120001 (Banco Mercantil do Brasil S.A, limite do cartão R\$1.760,00, inclusão 17/05/2021). Relata a consumidora, que valores já vieram a serem descontados de seu benefício, duas parcelas de cada (no qual conforme o extrato bancário, consta Valor de Desconto de R\$455,29, R\$515,60 e R\$60,60) . A consumidora já veio a se queixar de empréstimos que haviam sido realizado em seu nome (no qual foram comprovados de que não haviam sido solicitados pela consumidora).

**Pedido:** Dito isso, a consumidora vem por meio deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitar o cancelamento do Cartão Consignado realizado em seu nome, bem como o estorno de todas as parcelas descontadas de seu benefício.

**TRATATIVAS**

---

10/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Mercantil do Brasil S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

22/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Mercantil do Brasil S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Mercantil do Brasil:**

Prezados, boa tarde!

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

O Banco Mercantil do Brasil S/A vislumbrando dar maior celeridade nos feitos e, ainda garantir sustentabilidade ambiental, envia em anexo, de forma digital, resposta à reclamação formulada pelo Consumidor, em face da presente Instituição Financeira.

**Solicitamos a gentileza de acusar recebimento.**

**Ressaltamos que, em eventual necessidade de envio das respostas de forma física (via correspondência), assim procederemos se requerido.**

Desde já nos colocamos à inteira disposição para demais solicitações, requisições ou saneamento de dúvidas.

Atenciosamente,

BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

Gerência de Ouvidoria

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Mercantil do Brasil

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00944-3

**Data/Hora de Abertura:** 22/03/2023 às 09:19:27

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Márcia Moreira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ELMI MACHADO DA CRUZ

**CPF do Consumidor:** 332.429.410-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.03.0309.001.00944-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 22.03.2023 e relatou os seguintes fatos: é beneficiária do INSS - NIT -122.49628.36-1 onde informou que possui um contrato com o Banco- Itau Consignado - Ativo - data da inclusão 26.05.2022 - desconto mensal de R\$134,50 - valor do empréstimo R\$5.172,30. Segundo relatou no dia 01.09.2022 recebeu uma ligação de uma pessoa chamada Dafini Santos onde informou ser do Banco Itaú ofertando uma portabilidade de seu empréstimo para o Banco Pan com a oferta de reduzir juros e encargos financeiros, sendo que foi feito a portabilidade contrato nº 363556397-0 - data da inclusão 01.09.22 - em 84 parcelas no valor de R\$100,00 - valor R\$8.400,00 - valor liberado R\$3.717,23 sendo que a transferência dos valores R\$3.717,34 foram depositados em sua conta banco Bradesco: agência:0352 - CC:0011162-7 sendo que os valores foram devolvidos no mesmo dia 02.09.22 conforme extrato bancário. Sendo que os valores continuam sendo descontados de seu benefício conforme extrato do benefício apresentado (anexo). Registrou Boletim de Ocorrência BO-00145.2023.0000390 (anexo).

**Pedido:**

Diante do exposto, requer o cancelamento do empréstimo efetuado em seu benefício, bem como a devolução de todas as parcelas cobradas abusivamente da reclamante.

**Dados Bancários: Bradesco 0352 - CC:0011162-7**

**TRATATIVAS**

---

13/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

24/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00007-3

**Data/Hora de Abertura:** 01/03/2023 às 09:53:27

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** NAIR BENTA DA SILVEIRA

**CPF do Consumidor:** 588.055.759-68

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.03.0309.001.00007-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 01/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que efetuou a contratação de um empréstimo consignado com número de contrato nº367473049-8 incluso em 06/12/2022 em 84 parcelas de R\$269,01 e valor liberado de R\$9.814,41. Ocorre que, a reclamante solicitou o cancelamento na mesma data, sendo informado que em 15 dias se o valor do empréstimo não fosse movimentado, automaticamente a reclamada faria o cancelamento. A reclamante relata que o cancelamento só foi feito em 19/01/2023, sendo assim foi debitada uma parcela de R\$269,01 se sua conta. Desde então a reclamante está tentando contato com a reclamada para ressarcimento da parcela, são solicitados dados, e envio de e-mails, com prazos que não são cumpridos. Foram gerados protocolos com solicitações de ressarcimento 98601409; 98842959; 98471762; 97405345; 97402043 e 97908865.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, e que seja feito o ressarcimento da quantia debitada de sua conta, a ser deposita na conta bancária BANCO DO BRASIL agência: 1453-2 conta: 477400-0 conta corrente (CARLOS EDUARDO DA SILVEIRA CPF: 822.876.199-68).

**TRATATIVAS**

---

29/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

17/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

01/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00773-3

**Data/Hora de Abertura:** 17/03/2023 às 09:25:59

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ROBERTO CARLOS PAIMDA SILVA

**CPF do Consumidor:** 749.609.620-20

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	23.03.0309.001.00773-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 17/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que possui cerca de 3 contratos ativos junto à reclamada. Contudo, o consumidor alega que desconhece a contratação de todos os contratos, pois jamais solicitou ou assinou os mesmos junto ao BMG. O contrato 307936238 é referente a um empréstimo com valor liberado de R\$ 3.283,32, pagamento em 84 parcelas de R\$ 76,76 descontadas diretamente de seu INSS. Já os contratos 15963365 e 1596365318032023 se referem a 2 contratos de cartão de crédito - RMC, com descontos de R\$ 73,56 e R\$ 70,05 respectivamente. O consumidor aduz que não foi depositado ou sacado nenhum valor em sua conta.

**Pedido:**

Diante dos fatos, o consumidor solicita a exclusão dos contratos, tendo em vista que não autorizou os mesmos. Bem como, o envio dos contratos assinados. Por fim, o reembolso dos descontos indevidos, corrigido monetariamente.

**TRATATIVAS**

---

28/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco BMG:**

*Prezados, boa tarde!*

*Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.*

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

*Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.*

*Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).*

*Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.*

*Atenciosamente,*

*Banco Bmg.*

17/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco BMG:**

Prezados, boa tarde!

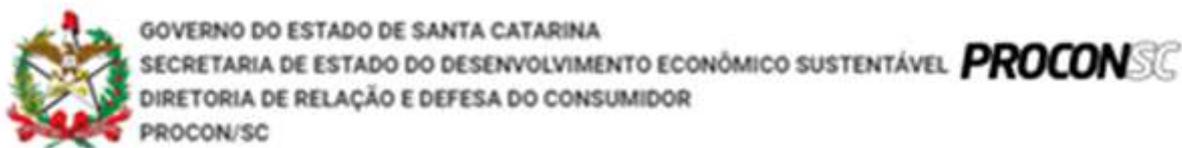
**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.

Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.

Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do

nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para [ouvidoria@bancobmg.com.br](mailto:ouvidoria@bancobmg.com.br).

Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Banco Bmg.  
20/03/2023 - **Carta**  
**Fornecedor:** Banco BMG S/A  
**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**  
**Decisão de Fornecedor**  
**Data da Publicação**  
Banco BMG  
Fundamentada não Atendida  
-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.01205-3

**Data/Hora de Abertura:** 29/03/2023 às 16:53:23

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Rosana de Assis

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** JAIME RÔVERE TARONI

**CPF do Consumidor:** 417.564.289-72

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Caixa Econômica Federal	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	00.360.305/0001-04	23.03.0309.001.01205-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** SAC - Dificuldade para cancelar o serviço

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON em 29/03/2023, e relatou os seguintes fatos: Informa que tomou ciência, através do extrato bancário, acerca de três meses um desconto em sua folha de pagamento que soma um valor R\$ 240.43 reais. Ocorre que o consumidor jamais solicitou ou contratou qualquer tipo de convênio junto a reclamada.

**Pedido:**

Diante os fatos, o reclamante solicita, esclarecimento destes valores descontados de sua folha de pagamento, quanto antes e que seus dados sejam excluídos do cadastro da reclamada. Ressalta o consumidor que as cobranças for indevida, que seja feito o estorno dos valores pago por ele em seu Banco - Caixa Econômica Federal- Agencia: 5067- Conta Corrente: 225598443697.

**TRATATIVAS**

---

30/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** CAIXA ECONÔMICA FEDERAL  
**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Caixa Econômica Federal:**

Prezado Senhor,

Em atenção à sua reclamação registrada no PROCON, informamos que ainda se encontra em tratamento.

A área responsável permanece solucionando o que fora pleiteado, contudo ainda há providências a serem tomadas, e apesar do prazo informado pelo órgão de defesa do consumidor para resposta, necessitará ser prorrogado por mais 10 dias úteis.

Concluindo, informamos que dentro desse prazo ou tão logo seja possível, esta Centralizadora de Ouvidoria CAIXA efetuará contato conclusivo com a resposta final sobre seu relato.

Atenciosamente,

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Ouvidoria da CAIXA

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Caixa Econômica Federal

Não Fundamentada/Encerrada

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00926-3

**Data/Hora de Abertura:** 21/03/2023 às 14:42:28

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thays da Silva Carlos

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ILDE DE OLIVEIRA

**CPF do Consumidor:** 487.541.700-44

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
C6 Consig (Banco Ficsa)	Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)	61.348.538/0001-86	23.03.0309.001.00926-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

A reclamante acima qualificada vêm através deste Órgão PROCON ESTADUAL SC no dia 21/03/2023 e relatou: Que foi surpreendida ao receber seu benefício com diversos descontos, e ao verificar seu extrato do INSS viu que haviam sido realizados alguns empréstimos os quais não realizou a contratação, sendo um no valor de R\$5.880,00 contrato nº 010013829135 data de inclusão 14/11/2020, outro no valor de R\$7.728,00 contrato nº 010017610643 data de inclusão 18/03/2021. Segundo a reclamante não realizou a contratação e autorização de nenhum destes empréstimos mencionados acima junto à reclamada, sequer assinou qualquer documento contratando qualquer operação de empréstimo e também não recebeu nenhum contato da reclamada para qualquer esclarecimento. Vêm sendo descontado de seu benefício em torno de R\$185,00 mensais referente aos empréstimos que a reclamante desconhece.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se a cópia dos respectivos contratos de nº: 010013829135 e 0100176100643, bem como, esclarecimentos do ocorrido e cancelamento das operações de empréstimos dos contratos mencionados anteriormente.

**TRATATIVAS**

---

22/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - C6 Consig (Banco Ficsa):**

Olá, Prezados

Segue resposta à demanda registrada no Procon.

Atenciosamente,

Time C6 Consig

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

C6 Consig (Banco Ficsa)

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00526-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/03/2023 às 08:51:36

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA DE FÁTIMA FERNANDES

**CPF do Consumidor:** 932.317.259-68

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Crefisa	BANCO CREFISA S.A.	61.033.106/0001-86	23.03.0309.001.00526-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 13/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que contratou um empréstimo consignado junto à Crefisa pelo valor de R\$ 5.000,00. Contudo, o valor depositado foi de apenas R\$ 1.501,17, com pagamento em 12 parcelas de R\$ 363,60. Diante disso, a consumidora achou os juros muito altos e solicitou cancelamento do contrato. Dessa forma, para haver o cancelamento do contrato, foi enviado um boleto para devolução, o qual foi prontamente pago, conforme comprovante em anexo. Contudo, em 27/02/2023, foi descontada 8 vezes o valor de R\$ 45,45, total de R\$ 363,60, valor correspondente a parcela do empréstimo que deveria estar cancelado.

**Pedido:**

Diante dos fatos, a consumidora solicita a cessação dos descontos, tendo em vista o comprovante de pagamento do contrato de empréstimo em anexo. Bem como, o reembolso do valor de R\$ R\$ 363,60. **Dados bancários: AG 1877, CONTA 013.00118654-3, Caixa Econômica Federal.**

**TRATATIVAS**

---

15/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO CREFISA S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Crefisa:**

Defesa administrativa referente a FA 23.03.0309.001.00526-301 - MARIA DE FATIMA FERNANDES x CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS.

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Data da Publicação**

Banco Crefisa

Fundamentada Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## DADOS DO ATENDIMENTO

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00260-3

**Data/Hora de Abertura:** 07/03/2023 às 10:28:01

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Márcia Moreira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## DADOS DO CONSUMIDOR

---

**Nome do Consumidor:** MARLENE APARECIDA DE OLIVEIRA

**CPF do Consumidor:** 744.098.679-20

## DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

---

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.03.0309.001.00260-301

## DADOS DA RECLAMAÇÃO

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 07.03.2023, e relatou os seguintes fatos: é beneficiária do INSS - 540.476.986-2 onde consta 02 empréstimos: contratos nº316171248-8 - valor R\$1.429,20 - valor Liberado R\$691,40 - valor descontado de seu benefício R\$19,85; 3182286108.0001 - valor descontado R\$22,75 (**averbação nova valor liberado R\$1.364,99**). Segundo informou, não autorizou essa averbação. Relatou que no dia 30.01.2023 entrou em contato via telefone e fez uma tentativa para quitação de 03 de contratos e assim procedeu onde fez o pagamento no dia 30.01.2023 conforme comprovante de transação bancária apresentados - anexos. Em contato com o SAC - Atendimento ao PROCON sendo registrado a contestação da consumidora com prazo de 07 dias para verificação e envio da resposta conforme **protocolo nº9944407339**.

**Pedido:** Em razão exposto, a reclamante requer a quitação dos contratos, bem como cópia e extratos dos contratos celebrados com a reclamada. Sendo que não autorizou a averbação do contrato nº318228618/0001.

**TRATATIVAS**

---

04/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

21/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

07/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00039-3

**Data/Hora de Abertura:** 01/03/2023 às 14:36:54

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Jaqueline Mauricio Muniz

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ZUNILDO APARECIDO LEMOS

**CPF do Consumidor:** 199.729.201-78

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.03.0309.001.00039-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em **01/03/2023**, e relatou os seguintes fatos: que na data 19/07/2022, recebeu uma ligação, do INSS, com a oferta de redução das parcelas do seu consignado para o valor de R\$643,84, informado que pela lei 14.181/2021, que seria gerado o valor de R\$2.147,00, conforme protocolo nº2730974, passo pela suposta atendente, aonde a mesma informou que seria feito o procedimento digital, junto a reclamada Banco Pan. Segundo o reclamante, após a conversa com a atendente foi surpreendido, com o valor de R\$16.976,71 Ted Banco PAN, DOC.1752874, sendo assim entrou na plataforma Google, buscando o número da reclamada para a devolução do valor, sendo enviado um boleto via WhatsApp, aonde foi feito a devolução do valor, para o CNPJ (018.094.667000166) STONE IP S.A - IDEAL CONSULTORIA, feito a transação junto ao seu Banco ITAU. Ocorre que o reclamante alega, que até a presente data está sendo descontado o valor de R\$508,40 mensais, estando na 7ª parcela na sua folha do INSS. O reclamante alega ser vítima de uma fraude, comparecendo na Delegacia de polícia da Capital de SC, relatando ocorrido com boletim de ocorrência nº0056710/2023-B.O-00614.2023.0003542, e que ao solicitar esclarecimentos da reclamada não obteve êxito.

**Pedido:** Diante dos fatos, o reclamante solicita a contestação do contrato, e esclarecimentos do ocorrido.

**TRATATIVAS**

---

25/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

22/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

01/03/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Resolvida

**Resposta do Fornecedor:** Em contato com a reclamada, atendente Mayara, foi feito o relato, sendo solicitado o envio de todos os comprovantes, referente há fralde. Foi passado um prazo de 07 dias úteis para uma resposta. Protocolo nº 99185298.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00709-3**Data/Hora de Abertura:** 15/03/2023 às 16:10:41**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC**Técnico do Atendimento:** Thalia Eduarda de Oliveira Chaves**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ARLETE TERESINHA DE ABREU**CPF do Consumidor:** 416.492.739-91**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.03.0309.001.00709-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)**Problema:** Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 24/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que contratou um empréstimo consignado junto à reclamada, com pagamento em 96 parcelas no valor de R\$ 622,00, contrato 708696330-8. A consumidora já teve 85 parcelas descontadas de seu INSS, sendo assim, em fevereiro de 2023 entrou em contato com o Banco Pan solicitando um boleto para quitação antecipada das parcelas restantes (86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, e 96), o que totalizaria cerca de R\$ 6.220,00 (devendo a reclamada abater os juros devido ao caráter antecipatório de pagamento). Todavia, foi enviado um boleto no valor de R\$ 8.581,47, com o total de 15 parcelas a serem pagas - vencimento do boleto em 22/02/2023 - o qual não foi pago pela reclamante. Por telefone foi informado que o boleto de antecipação com isenção dos juros seria encaminhado ao e-mail do PROCON em até 7 dias úteis (Protocolo gerado em 15/03/2023: 99853595).

**Pedido:**

Diante dos fatos, a consumidora solicita que seja um boleto de quitação antecipada das parcelas restantes, com redução dos juros, **nos termos art. 52 do Código de Defesa do Consumidor, que aduz que é assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.**

**TRATATIVAS**

---

15/03/2023 - **Telefone**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor:**

Por telefone foi informado que o boleto de antecipação com isenção dos juros seria encaminhado ao e-mail do PROCON em até 7 dias úteis. Protocolo gerado na presente data 99853595.



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00538-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/03/2023 às 10:56:35

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARILENE ALVES

**CPF do Consumidor:** 304.310.269-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.03.0309.001.00538-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 13/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foram entregues duas faturas que a mesma considera indevida. Foram emitidas duas faturas com valor de R\$3.959,19 com vencimento em 07/12/2022 e outra fatura no valor de R\$3.953,92 com vencimento em 07/01/2023. A reclamante relata que não contratou serviços com a reclamada, e que nunca possuiu ou solicitou o cartão consignado, sendo assim a contratação foi feita sem sua solicitação e anuência. Na data de hoje 13/03/2023 foi feito um boletim de ocorrência, com número de registro nº0239615/2023-BO-00104.2023.0002307.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado e contestação das cobranças, tendo em vista que o contrato foi feito sem sua solicitação e anuência.

**TRATATIVAS**

---

15/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

carta anexada

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00001-3

**Data/Hora de Abertura:** 01/03/2023 às 08:04:59

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** JEFFERSON FONTANELLA COELHO

**CPF do Consumidor:** 415.191.759-49

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.03.0309.001.00001-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 01/03/2023, e relatou os seguintes fatos: ocorre que na data 21/07/2022, veio a cair em sua conta bancária BANCO DO BRASIL, dois empréstimos (R\$13.376,47 e R\$4.214,94), emitidos pelo Banco Pan. Ocorre que esses mesmos empréstimos, jamais foram solicitados pelo consumidor. O reclamante entrou em contato com a reclamada, e na data (22/07/2022) e (25/07/2022), efetuou o estorno desses dois empréstimos. Relata o consumidor, que até então não veio a cair mais nenhum valor em sua conta bancária. A reclamada confirmou a consumidor, que os empréstimos estavam cancelados, e que não viriam a serem descontados. No mês de Janeiro, quando caiu a aposentadoria do consumidor, logo o reclamante veio a ser descontado duas vezes de R\$260,00, referente a empréstimo (sendo já descontado duas vezes em Fevereiro também). O consumidor entrou em contato com a reclamada, no qual informaram que havia caído em sua conta bancária um empréstimo de R\$43,680,00. Conforme os extratos anexados junto ao PROCON, o reclamante demonstra que tal valor não caiu em sua conta bancária. Ainda o reclamante veio a receber um Pix do banco PAN, no valor de R\$124,63.

**Pedido:** Diante dos fatos, o reclamante vem por meio deste, solicitar esclarecimentos, bem como o cancelamento de qualquer empréstimo que esteja cadastrado em seu nome, junto ao Banco Pan. Ainda solicita o reclamante o estorno das parcelas de R\$124,63.

**TRATATIVAS**

---

03/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

20/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

01/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

essaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00499-3

**Data/Hora de Abertura:** 10/03/2023 às 14:55:51

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Priscila Nunes Albino

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** SIRLENE APARECIDA MACHADO JACOMEL

**CPF do Consumidor:** 625.811.559-49

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Facta Financeira	Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento	15.581.638/0001-30	23.03.0309.001.00499-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor- PROCON em 10/03/2023 e relatou os seguintes fatos: Que foi disponibilizado um empréstimo no valor de R\$ 1.451,45, pela modalidade cartão de crédito consignado, o qual possui o limite de R\$ 2.073,50. Ressalta que o valor do empréstimo foi creditado em sua conta e em seguida utilizado, mas o cartão nunca foi entregue. Ocorre que desde a aprovação do crédito estão sendo descontadas parcelas mensalmente de R\$ 75,40 e com isso está sendo retida a sua margem consignável. Importante mencionar que em 22/12/2022 foi registrada reclamação neste Procon sob o número 22.12.0309.001.00824-3, tendo promessas de entrega não cumpridas até o momento.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita que o cartão seja entregue imediatamente e aproveita para requerer faturas mensais, para efetuar antecipação dos valores se assim desejar.

**TRATATIVAS**

---

17/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00710-3**Data/Hora de Abertura:** 15/03/2023 às 16:31:32**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC**Técnico do Atendimento:** Rafaela Regina Rosa**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** LUIZ ALBERTO PIMENTEL DE OLIVEIRA**CPF do Consumidor:** 051.310.492-53**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.03.0309.001.00710-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)**Problema:** SAC - Dificuldade para cancelar o serviço**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu neste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 15/03/2023, e relatou os seguintes fatos: que possui desconto em sua folha de pagamento desde o ano de 2017 no valor de R\$206,33 referente a Amort. Cartão de Crédito junto a reclamada.

**Pedido:**

Diante dos fatos, o reclamante vem através deste Órgão solicitar cópia do contrato assinado por ele, detalhamento da dívida, bem como uma negociação dos valores para quitação antecipada e posterior cancelamento do contrato.

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor****Decisão de Fornecedor****Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-





GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00565-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/03/2023 às 14:18:05

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Priscila Nunes Albino

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA SALETE PINHEIRO

**CPF do Consumidor:** 932.974.919-49

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Facta Financeira	Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento	15.581.638/0001-30	23.03.0309.001.00565-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor- PROCON em 13/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que já foi encaminhado para sua residência quatro cartões consignado, porém, nenhum deles funciona, não possui limite de crédito. A consumidora já contatou a reclamada e a cada cartão enviado segue o mesmo problema. Mesmo a reclamada já estando ciente da situação, a consumidora alega que esta recebendo os descontos em sua folha de pagamento. Vale ressaltar que a consumidora possui dois benefícios, aposentadoria e pensão.

**Pedido:** Diante dos fatos e haja vista do ocorrido, solicita se esclarecimentos da reclamada, bem como envio de um cartão com limite de crédito para que a mesma possa utilizar.

**TRATATIVAS**

---

04/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

15/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Facta Financeira

Fundamentada não Atendida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00587-3

**Data/Hora de Abertura:** 14/03/2023 às 08:11:15

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** JOÃO UMBELINO

**CPF do Consumidor:** 415.683.469-72

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Itaú Consignado	Itaú Consignado	33.885.724/0001-19	23.03.0309.001.00587-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 14/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que foram feitos empréstimos consignados sem sua solicitação e anuência. Contrato nº573317360 incluso em 30/03/2017 em 72 parcelas de R\$26,00 valor liberado de R\$915,49; contrato nº573717246 incluso em 30/03/2017 em 72 parcelas de R\$49,77 valor liberado de R\$1.771,80; O contrato nº579617259 incluso em 30/03/2017 em 72 parcelas de R\$141,51 e valor liberado de R\$4.735,94; O contrato nº572817316 incluso em 30/03/2017 em 72 parcelas de R\$25,21 valor liberado de R\$843,71.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia assinada dos contratos e cancelamento. Solicita-se também o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta desde a data 30/03/2017 pelos contratos nº573317360; 573717246; 579617259 e 572817316, a ser depositada na conta bancária CAIXA ECONÔMICA FEDERAL agência: 3392 op: 013 conta: 00027946-6.

**TRATATIVAS**

---

19/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Itaú Consignado

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

05/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Itaú Consignado

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

14/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Itaú Consignado

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Itaú Consignado:**

Prezados,

Tão logo recebemos a manifestação enviada por este Órgão de Defesa do Consumidor, apuramos os fatos e apresentamos anexas, nossas considerações.

Em caso de dúvidas, sugestões e reclamações, ligue para o SAC 0800 728 0728 (todos os dias, 24h), ou acesse o Fale Conosco no [www.itaubank.com.br](http://www.itaubank.com.br). Deficientes Auditivos SAC 0800 722 1722 (todos os dias, 24h).

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada pelas Centrais de Atendimento e SACs, recorra à Ouvidoria Corporativa Itaú Unibanco 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h), Caixa Postal nº 67.600 CEP: 03162-971 ou pelo site [www.itaubank.com.br](http://www.itaubank.com.br).

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Itaú Consignado

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00909-3**Data/Hora de Abertura:** 21/03/2023 às 12:35:00**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC**Técnico do Atendimento:** Vinicius Alexandre Pereira**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** SANDRA REGINA DA SILVA MARTINS**CPF do Consumidor:** 729.309.509-00**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	23.03.0309.001.00909-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Catálogo**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 21/03/2023, e relatou os seguintes fatos: relata a reclamante, que recentemente veio a perceber que havia sido realizado um empréstimo, e cartão consignado em seu nome (no qual não foi solicitado pela consumidora). Conforme descreve o documento de contratos em aberto, consta: contrato 607974286 (empréstado R\$38.220,00, liberado R\$16,983,19, início do desconto 02/2023), referente ao Banco Santander, e Cartão consignado, contrato 36122120001 (Banco Mercantil do Brasil S.A, limite do cartão R\$1.760,00, inclusão 17/05/2021). Relata a consumidora, que valores já vieram a serem descontados de seu benefício, duas parcelas de cada (no qual conforme o extrato bancário, consta Valor de Desconto de R\$455,29, R\$515,60 e R\$60,60) . A consumidora já veio a se queixar de empréstimos que haviam sido realizado em seu nome (no qual foram comprovados de que não haviam sido solicitados pela consumidora).

**Pedido:** Dito isso, a consumidora veem por meio deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitar o cancelamento do empréstimo realizado em seu nome, bem como estorno de todas as parcelas que foram descontadas de seu benefício.

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Santander

Fundamentada não Atendida

-



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00283-3

**Data/Hora de Abertura:** 07/03/2023 às 13:04:32

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Rosana de Assis

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ROSI MARCIA DE OLIVEIRA

**CPF do Consumidor:** 534.697.809-78

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Master (antigo Banco Máxima)	BANCO MASTER S/A	33.923.798/0001-00	23.03.0309.001.00283-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Telefone

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** SAC - Dificuldade para cancelar o serviço

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 07/03/2023, e relatou os seguintes fatos: que no mês 11/2022 adquiriu um empréstimo consignado com a reclamada, no qual teria comprometido uma pequena quantia da sua margem efetuando o pagamento do valor total R\$49,51 do Credcesta-saque. Acontece que ao verificar no demonstrativo do seu pagamento, a reclamante percebeu o desconto de um valor total de R\$173,49, conforme anexo 01, ao entrar em contato com a reclamada teria descoberto que seria referente ao seguro prestamista, procedimento feito indevidamente já que em nenhum momento a reclamante teria solicitado ou permitido tal transação e a reclamada em nenhum momento teria informado que tal valor seria cobrado e tal serviço seria contratado. No dia 07/02/2023 a reclamante entrou em contato com a reclamada e solicitou o cancelamento do serviço feito indevidamente e o estorno do valor pago. Ressalta que novamente este valor veio descontado na sua folha de pagamento de fevereiro.

**Pedido:**

Diante dos fatos, **haja vista todo o ocorrido e transtorno gerado, além do procedimento feito indevidamente, a reclamante solicita o cancelamento imediato deste Cartão que a consumidora não recebeu do serviço feito indevidamente e o estorno do valor pago.**

**Dados Bancários: Banco Santander, Agência: 0155, Conta-corrente: 01014807-6 e Pix (CPF): 534.697.809-78.**

Anexos

**TRATATIVAS**

---

21/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

07/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Banco Master (antigo Banco Máxima):**

Anexamos a resposta à demanda em referência.

Atenciosamente,

Ouvidoria| Credcesta

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

#### **Fornecedor**

#### **Decisão de Fornecedor**

#### **Data da Publicação**

Banco Master (antigo Banco Máxima)

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00943-3

**Data/Hora de Abertura:** 22/03/2023 às 09:18:58

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Márcia Moreira

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ELMI MACHADO DA CRUZ

**CPF do Consumidor:** 332.429.410-04

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Daycoval	BANCO DAYCOVAL S/A	62.232.889/0001-90	23.03.0309.001.00943-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, em 22.03.2023 e relatou os seguintes fatos: é beneficiária do INSS - NIT -122.49628.36-1 onde informou que possui um contrato com o **Banco- Itau Consignado - Ativo - data da inclusão 26.05.2022 - desconto mensal de R\$134,50 - valor do empréstimo R\$5.000,00 conforme extrato do INSS apresentado.** Segundo relatou no dia 01.09.2022 recebeu uma ligação de uma pessoa chamada Dafini Santos onde informou ser do Banco Itaú ofertando uma portabilidade de seu empréstimo para o Banco Pan com a oferta de reduzir juros e encargos financeiros, sendo que foi feito a portabilidade contrato nº 363556397-0 - data da inclusão 01.09.22 - em 84 parcelas no valor de R\$134 - valor R\$5.014,73 - valor liberado R\$3.717,23 sendo que a transferência dos valores R\$5.014,73 foram depositados em sua conta banco Bradesco: agência:0352 - CC:0011162-7 sendo que os valores foram devolvidos no mesmo dia 02.09.22 conforme extrato bancário. Sendo que os valores continuam sendo descontados de seu benefício conforme extrato do benefício apresentado (anexo). **Registrou Boletim de Ocorrência BO-00145.2023.0000390 (anexo).**

**Pedido:**

Diante do exposto, requer o cancelamento do empréstimo efetuado em seu benefício, bem como a devolução de todas as parcelas cobradas abusivamente da reclamante.

**Dados Bancários: Bradesco 0352 - CC:0011162-7**

**TRATATIVAS**

---

13/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Daycoval:**

Em atenção à manifestação encaminhada à nossa Ouvidoria, segue anexa a respectiva resposta.

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

De qualquer forma, nos mantemos à disposição para novos esclarecimentos, se necessário.

Cordialmente,

24/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Daycoval

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00680-3

**Data/Hora de Abertura:** 15/03/2023 às 11:48:30

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Carolina Alves Lurecio Machado

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ANTENOR PEREIRA

**CPF do Consumidor:** 511.406.919-53

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Master (antigo Banco Máxima)	BANCO MASTER S/A	33.923.798/0001-00	23.03.0309.001.00680-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

Vem por meio deste PROCON-SC o reclamante acima qualificado relatar que no mês de fevereiro foi autorizado um cartão consignado para desconto em folha no valor de R\$ 189,86 sem a prévia autorização do reclamante, o mesmo desconhece a reclamada citada.

**Pedido:** Diante dos fatos vem por meio deste solicitar o cancelamento imediato do cartão e a devolução do valor R\$ 189,86 já pago na conta banco: Bradesco Agencia: 3455-0 Conta Corrente: 41497-2.

**TRATATIVAS**

---

12/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

30/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

17/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO MASTER S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Master (antigo Banco Máxima):**

Anexamos a resposta à demanda em referência.

Atenciosamente,

Ouvidoria| Credcesta

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Master (antigo Banco Máxima)

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00565-3

**Data/Hora de Abertura:** 13/03/2023 às 14:18:05

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Priscila Nunes Albino

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA SALETE PINHEIRO

**CPF do Consumidor:** 932.974.919-49

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Facta Financeira	Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento	15.581.638/0001-30	23.03.0309.001.00565-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor- PROCON em 13/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que já foi encaminhado para sua residência quatro cartões consignado, porém, nenhum deles funciona, não possui limite de crédito. A consumidora já contactou a reclamada e a cada cartão enviado segue o mesmo problema. Mesmo a reclamada já estando ciente da situação, a consumidora alega que esta recebendo os descontos em sua folha de pagamento. Vale ressaltar que a consumidora possui dois benefícios, aposentadoria e pensão.

**Pedido:** Diante dos fatos e haja vista do ocorrido, solicita se esclarecimentos da reclamada, bem como envio de um cartão com limite de crédito para que a mesma possa utilizar.

**TRATATIVAS**

---

04/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

15/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Facta Financeira

Fundamentada não Atendida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00666-3

**Data/Hora de Abertura:** 15/03/2023 às 10:12:30

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** DALVA DA SILVA GOULART

**CPF do Consumidor:** 902.738.000-78

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	23.03.0309.001.00666-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de proteção e defesa do consumidor - PROCON em 15/03/2023 e relatou os seguintes fatos: que se surpreendeu ao verificar que consta uma contratação indevida de cartão consignado em sua aposentadoria. O contrato nº15085654 foi incluso em 05/06/2019 com limite de R\$1.347,00 e débitos mensais de R\$49,90. A reclamante relata que a contratação foi feita sem sua solicitação e anuência, sendo assim tentou contato para ser feito o cancelamento do contrato, mas sem sucesso.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, a reclamante solicita esclarecimentos, a planilha com o saldo devedor, cancelamento do contrato e ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta desde a data 05/06/2019, a ser depositada na conta bancária CAIXA ECONÔMICA FEDERAL agência: 3392 conta: 000815179285-8.

**TRATATIVAS**

---

29/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

17/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco BMG S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco BMG

Fundamentada não Atendida

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.03.0309.001.00927-3

**Data/Hora de Abertura:** 21/03/2023 às 14:42:55

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Thays da Silva Carlos

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ILDE DE OLIVEIRA

**CPF do Consumidor:** 487.541.700-44

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Bradesco Financiamentos	Banco Bradesco Financiamentos S.A.	07.207.996/0001-50	23.03.0309.001.00927-301
Banco Bradesco	Banco Bradesco S.A.	60.746.948/0001-12	23.03.0309.001.00927-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

A reclamante acima qualificada vêm através deste Órgão PROCON ESTADUAL SC no dia 21/03/2023 e relatou: Que foi surpreendida ao receber seu benefício com diversos descontos, e ao verificar seu extrato do INSS viu que haviam sido realizados alguns empréstimos os quais não realizou a contratação, 1 no valor de R\$7.795,20 contrato nº 345189980-5 data de inclusão 21/03/2021, outro no valor de R\$3.365,69 contrato nº816307935 data de inclusão 26/05/2021 e outro no valor de R2.388,60 contrato nº504488449 data de inclusão 01/05/2007(encerrado). Segundo a reclamante não realizou a contratação e autorização de nenhum destes empréstimos mencionados acima junto à reclamada, sequer assinou qualquer documento contratando qualquer operação de empréstimo e também não recebeu nenhum contato da reclamada para qualquer esclarecimento. Vêm sendo descontado de seu benefício em torno de R\$170,00 mensais referente aos empréstimos que a reclamante desconhece.

**Pedido:** Diante dos fatos, solicita-se a cópia dos respectivos contratos de nº: 345189980-5 , 816307935 e 504488449, bem como, esclarecimentos do ocorrido e cancelamento das operações de empréstimos dos contratos mencionados anteriormente.

**TRATATIVAS**

---

22/03/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Bradesco Financiamentos S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Banco Bradesco S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Bradesco Financiamentos:**

**Resposta do Fornecedor - Banco Bradesco:**

Prezados,

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

Visando responder de forma definitiva, necessitamos de um prazo maior para conclusão da nossa análise.

É importante destacar que a manifestação está sendo acompanhada e contataremos o (a) consumidor(a)/procon para posicionar sobre o parecer final, através de e-mail/carta.

Em caso de dúvida, pedimos que nos acione através do seguinte e-mail:  
resposta.procon@bradesco.com.br.

Agradecemos.

## **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

### **Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Bradesco Financiamentos

Fundamentada não Atendida

-

Banco Bradesco

Fundamentada não Atendida

-

## **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: proconsumidor@procon.sc.gov.nr

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00905-3

**Data/Hora de Abertura:** 26/04/2023 às 12:40:28

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CARLOS AUGUSTO ALVES

**CPF do Consumidor:** 250.876.909-63

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.04.0309.001.00905-301
Banco Cora	CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A	37.880.206/0001-63	23.04.0309.001.00905-302
DWS FRETES E TRANSPORTES - ME	DENNYS WILLIANS DOS SANTOS PINHEIRO 37936605835	32.120.754/0001-71	23.04.0309.001.00905-303

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 26/04/2023 e relatou os seguintes fatos: que entrou em contato com a reclamada nº4003-0101 para efetuar a quitação do cartão consignado. O reclamante relata que nunca recebeu este cartão, sendo assim nunca utilizou, mas foi informado um saldo devedor de R\$3.542,56, e há muito tempo vem sendo debitado de sua conta a quantia de R\$716,72. Na data 08/03/2023 o reclamante efetuou o pagamento no valor total de R\$3.542,56, por um boleto que o reclamante alega que a reclamada BANCO PAN disponibilizou. Ocorre que, o reclamante se surpreendeu ao retirar um extrato de sua conta com a data base de 18/04/2023 e ser debitada a quantia de R\$513,13, e na data 21/03/2023 ser debitada a quantia de R\$716,72. Desde então tenta contato com a reclamada BANCO PAN para esclarecimentos, mas sem sucesso. Na data de hoje 26/04/2023, foi feito um boletim de ocorrência, com número de registro nº0385389/2023-BO-00104.2023.0003691.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado, e que seja reconhecido o pagamento efetuado para a quitação do cartão consignado na data 08/03/2023 no valor de R\$3.542,56. Solicita-se também o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, referente as parcelas do cartão consignado, ser depositado em BANCO DO BRASIL agência: 5255-8 conta: 347.488-7.

## **TRATATIVAS**

---

27/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor:** CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** DENNYS WILLIANS DOS SANTOS PINHEIRO 37936605835

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

resposta anexada

**Resposta do Fornecedor - Banco Cora:**

Prezados, boa noite.

Em atenção a notificação de numero 23.04.0309.001.00905-3, emitida pelo Procon Estadual de Santa Catarina , gostaríamos de trazer os esclarecimentos necessários no que compete ao Banco Cora.

A disposição.

Ouvidoria Cora

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

Banco Cora

Fundamentada não Atendida

-

DWS FRETES E TRANSPORTES - ME

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00156-3

**Data/Hora de Abertura:** 05/04/2023 às 09:15:14

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Leonardo Manoel Cardoso

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** SINEIDE FLORIANI

**CPF do Consumidor:** 551.517.799-15

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
BANCO ITAU BBA S.A.	BANCO ITAU BBA S.A.	17.298.092/0001-30	23.04.0309.001.00156-301
Luizacred	Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv	02.206.577/0001-80	23.04.0309.001.00156-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 05/04/2023, e relatou os seguintes fatos: que no ano de 2021 compareceu até a loja física da reclamada, pois teria interesse em comprar um notebook para a sua filha, no valor total de aproximadamente R\$3.000,00. Acontece que a reclamante iria pagar esse valor parcelado no seu cartão de crédito, mas como em tal cartão o produto só poderia ser parcelado em 12x e as parcelas ficariam em valores muito altos, a atendente veio a passar as informações sobre o cartão de crédito da Magazine, cartão esse que dava a possibilidade de parcelar o produto em até 21x sem juros, a reclamante então concordou com tal procedimento e veio a fazer o cartão da reclamada. Ocorre que o valor de limite liberado era menor do que o valor do produto, por conta de tal situação a reclamante pediu para cancelar a compra e entendeu que com a compra cancelada o cartão também seria, já que o cartão foi feito especificadamente para a compra do notebook, salientando ainda que a reclamante nunca veio a pegar tal cartão em loja e receber o mesmo pelos correios e em nenhum momento veio a utilizá-lo. Acontece que no dia 08/02/2023 a reclamante compareceu até uma agência bancária do Itau, pois teria cancelado o seu cartão de crédito da latam e teria algumas milhas para recuperar, foi então que a atendente do banco veio a informar a reclamada que a mesma teria um cartão de crédito da Magazine Luiza em aberto e com as faturas em atraso, após esse acontecimento a reclamante se desesperou e começou a entrar em contato com a reclamada de todas as forma possíveis para entender o ocorrido e solicitar o cancelamento no cartão a reclamante acabou descobrindo que por falta de pagamento o cartão estava bloqueado e que alguém estava utilizando esse cartão, no final a reclamante veio a falar com um atendente da reclamada por intermédio e auxílio de um funcionário do banco, tal atendente veio a informar que o número de telefone cadastrado no cartão não era o mesmo da consumidora, no dia 16/03/2023 a reclamante compareceu até a loja física da Magazine para resolver o ocorrido, foi então que a atendente veio a trocar o número de celular cadastrado para o número de celular da reclamante (48) 99904-1669, sendo que a mesma ainda veio a disponibilizar as faturas de utilização do cartão a partir de outubro, além de ter sido feito um protocolo (20230752326450000) de cancelamento de cartão. Infelizmente, no dia 20/03/2023 a reclamante veio a receber um SMS da reclamada, conforme anexo 01, informando que a renegociação no valor total de R\$3.716,20 em 10x de R\$371,62 teria sido confirmado e que o desbloqueio do cartão aconteceria na parcela de N° 1. Por conta do

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

ocorrido e transtorno gerado a reclamante compareceu até este órgão para solucionarmos os eu problema.

#### **Pedido:**

Diante dos fatos, **haja vista a situação gerada, a reclamante solicita esclarecimentos sobre o ocorrido, o bloqueio imediato e cancelamento imediato do cartão de crédito que não está sendo utilizado por ela e das faturas em aberto, assim como a remoção do seu nome do SPC/Serasa caso esteja negativada ou venha a ser. A reclamante ainda solicita informações contratuais sobre o cartão, além das informações de quem estaria utilizando o mesmo.**

#### **TRATATIVAS**

---

10/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO ITAU BBA S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

#### **Resposta do Fornecedor - BANCO ITAU BBA S.A.:**

Prezados,

Tão logo recebemos a manifestação enviada por este Órgão de Defesa do Consumidor, apuramos os fatos e apresentamos anexas as nossas considerações.

Em caso de dúvidas, sugestões e reclamações, ligue para o SAC 0800 728 0728 (todos os dias, 24h), ou acesse o Fale Conosco no [www.itaubrasil.com.br](http://www.itaubrasil.com.br). Deficientes Auditivos SAC 0800 722 1722 (todos os dias, 24h). Se preferir, sua agência está à disposição. Se não ficar satisfeito com a solução apresentada pelas Centrais de Atendimento e SACs, recorra à Ouvidoria Corporativa Itaú Unibanco 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h), Caixa Postal nº 67.600 CEP: 03162-971 ou pelo site [www.itaubrasil.com.br](http://www.itaubrasil.com.br).

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Luizacred:**

Prezados,

Tão logo recebemos a manifestação enviada por este Órgão de Defesa do Consumidor, apuramos os fatos e apresentamos anexas as nossas considerações.

Em caso de dúvidas, sugestões e reclamações, ligue para o SAC 0800 728 0728 (todos os dias, 24h), ou acesse o Fale Conosco no [www.itaubrasil.com.br](http://www.itaubrasil.com.br). Deficientes Auditivos SAC 0800 722 1722 (todos os dias, 24h). Se preferir, sua agência está à disposição. Se não ficar satisfeito com a solução apresentada pelas Centrais de Atendimento e SACs, recorra à Ouvidoria Corporativa Itaú Unibanco 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h), Caixa Postal nº 67.600 CEP: 03162-971 ou pelo site [www.itaubrasil.com.br](http://www.itaubrasil.com.br).

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

BANCO ITAU BBA S.A.

Fundamentada não Atendida

-

Luizacred

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00156-3

**Data/Hora de Abertura:** 05/04/2023 às 09:15:14

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Leonardo Manoel Cardoso

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** SINEIDE FLORIANI

**CPF do Consumidor:** 551.517.799-15

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
BANCO ITAU BBA S.A.	BANCO ITAU BBA S.A.	17.298.092/0001-30	23.04.0309.001.00156-301
Luizacred	Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv	02.206.577/0001-80	23.04.0309.001.00156-302

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 05/04/2023, e relatou os seguintes fatos: que no ano de 2021 compareceu até a loja física da reclamada, pois teria interesse em comprar um notebook para a sua filha, no valor total de aproximadamente R\$3.000,00. Acontece que a reclamante iria pagar esse valor parcelado no seu cartão de crédito, mas como em tal cartão o produto só poderia ser parcelado em 12x e as parcelas ficariam em valores muito altos, a atendente veio a passar as informações sobre o cartão de crédito da Magazine, cartão esse que dava a possibilidade de parcelar o produto em até 21x sem juros, a reclamante então concordou com tal procedimento e veio a fazer o cartão da reclamada. Ocorre que o valor de limite liberado era menor do que o valor do produto, por conta de tal situação a reclamante pediu para cancelar a compra e entendeu que com a compra cancelada o cartão também seria, já que o cartão foi feito especificadamente para a compra do notebook, salientando ainda que a reclamante nunca veio a pegar tal cartão em loja e receber o mesmo pelos correios e em nenhum momento veio a utilizá-lo. Acontece que no dia 08/02/2023 a reclamante compareceu até uma agência bancária do Itau, pois teria cancelado o seu cartão de crédito da latam e teria algumas milhas para recuperar, foi então que a atendente do banco veio a informar a reclamada que a mesma teria um cartão de crédito da Magazine Luiza em aberto e com as faturas em atraso, após esse acontecimento a reclamante se desesperou e começou a entrar em contato com a reclamada de todas as forma possíveis para entender o ocorrido e solicitar o cancelamento no cartão a reclamante acabou descobrindo que por falta de pagamento o cartão estava bloqueado e que alguém estava utilizando esse cartão, no final a reclamante veio a falar com um atendente da reclamada por intermédio e auxílio de um funcionário do banco, tal atendente veio a informar que o número de telefone cadastrado no cartão não era o mesmo da consumidora, no dia 16/03/2023 a reclamante compareceu até a loja física da Magazine para resolver o ocorrido, foi então que a atendente veio a trocar o número de celular cadastrado para o número de celular da reclamante (48) 99904-1669, sendo que a mesma ainda veio a disponibilizar as faturas de utilização do cartão a partir de outubro, além de ter sido feito um protocolo (20230752326450000) de cancelamento de cartão. Infelizmente, no dia 20/03/2023 a reclamante veio a receber um SMS da reclamada, conforme anexo 01, informando que a renegociação no valor total de R\$3.716,20 em 10x de R\$371,62 teria sido confirmado e que o desbloqueio do cartão aconteceria na parcela de N° 1. Por conta do

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

ocorrido e transtorno gerado a reclamante compareceu até este órgão para solucionarmos os eu problema.

#### **Pedido:**

Diante dos fatos, **haja vista a situação gerada, a reclamante solicita esclarecimentos sobre o ocorrido, o bloqueio imediato e cancelamento imediato do cartão de crédito que não está sendo utilizado por ela e das faturas em aberto, assim como a remoção do seu nome do SPC/Serasa caso esteja negativada ou venha a ser. A reclamante ainda solicita informações contratuais sobre o cartão, além das informações de quem estaria utilizando o mesmo.**

#### **TRATATIVAS**

---

10/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO ITAU BBA S.A.

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

#### **Resposta do Fornecedor - BANCO ITAU BBA S.A.:**

Prezados,

Tão logo recebemos a manifestação enviada por este Órgão de Defesa do Consumidor, apuramos os fatos e apresentamos anexas as nossas considerações.

Em caso de dúvidas, sugestões e reclamações, ligue para o SAC 0800 728 0728 (todos os dias, 24h), ou acesse o Fale Conosco no [www.itaubrasil.com.br](http://www.itaubrasil.com.br). Deficientes Auditivos SAC 0800 722 1722 (todos os dias, 24h). Se preferir, sua agência está à disposição. Se não ficar satisfeito com a solução apresentada pelas Centrais de Atendimento e SACs, recorra à Ouvidoria Corporativa Itaú Unibanco 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h), Caixa Postal nº 67.600 CEP: 03162-971 ou pelo site [www.itaubrasil.com.br](http://www.itaubrasil.com.br).

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

### **Resposta do Fornecedor - Luizacred:**

Prezados,

Tão logo recebemos a manifestação enviada por este Órgão de Defesa do Consumidor, apuramos os fatos e apresentamos anexas as nossas considerações.

Em caso de dúvidas, sugestões e reclamações, ligue para o SAC 0800 728 0728 (todos os dias, 24h), ou acesse o Fale Conosco no [www.itaubr.com](http://www.itaubr.com). Deficientes Auditivos SAC 0800 722 1722 (todos os dias, 24h). Se preferir, sua agência está à disposição. Se não ficar satisfeito com a solução apresentada pelas Centrais de Atendimento e SACs, recorra à Ouvidoria Corporativa Itaú Unibanco 0800 570 0011 (em dias úteis das 9h às 18h), Caixa Postal nº 67.600 CEP: 03162-971 ou pelo site [www.itaubr.com](http://www.itaubr.com).

### **DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

BANCO ITAU BBA S.A.

Fundamentada não Atendida

-

Luizacred

Fundamentada não Atendida

-

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00905-3

**Data/Hora de Abertura:** 26/04/2023 às 12:40:28

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CARLOS AUGUSTO ALVES

**CPF do Consumidor:** 250.876.909-63

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.04.0309.001.00905-301
Banco Cora	CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A	37.880.206/0001-63	23.04.0309.001.00905-302
DWS FRETES E TRANSPORTES - ME	DENNYS WILLIANS DOS SANTOS PINHEIRO 37936605835	32.120.754/0001-71	23.04.0309.001.00905-303

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 26/04/2023 e relatou os seguintes fatos: que entrou em contato com a reclamada nº4003-0101 para efetuar a quitação do cartão consignado. O reclamante relata que nunca recebeu este cartão, sendo assim nunca utilizou, mas foi informado um saldo devedor de R\$3.542,56, e há muito tempo vem sendo debitado de sua conta a quantia de R\$716,72. Na data 08/03/2023 o reclamante efetuou o pagamento no valor total de R\$3.542,56, por um boleto que o reclamante alega que a reclamada BANCO PAN disponibilizou. Ocorre que, o reclamante se surpreendeu ao retirar um extrato de sua conta com a data base de 18/04/2023 e ser debitada a quantia de R\$513,13, e na data 21/03/2023 ser debitada a quantia de R\$716,72. Desde então tenta contato com a reclamada BANCO PAN para esclarecimentos, mas sem sucesso. Na data de hoje 26/04/2023, foi feito um boletim de ocorrência, com número de registro nº0385389/2023-BO-00104.2023.0003691.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado, e que seja reconhecido o pagamento efetuado para a quitação do cartão consignado na data 08/03/2023 no valor de R\$3.542,56. Solicita-se também o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, referente as parcelas do cartão consignado, ser depositado em BANCO DO BRASIL agência: 5255-8 conta: 347.488-7.

## **TRATATIVAS**

---

27/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor:** CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** DENNYS WILLIANS DOS SANTOS PINHEIRO 37936605835

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

resposta anexada

**Resposta do Fornecedor - Banco Cora:**

Prezados, boa noite.

Em atenção a notificação de numero 23.04.0309.001.00905-3, emitida pelo Procon Estadual de Santa Catarina , gostaríamos de trazer os esclarecimentos necessários no que compete ao Banco Cora.

A disposição.

Ouvidoria Cora

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

Banco Cora

Fundamentada não Atendida

-

DWS FRETES E TRANSPORTES - ME

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00905-3

**Data/Hora de Abertura:** 26/04/2023 às 12:40:28

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Naomy Rosa Libanio da Silva

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CARLOS AUGUSTO ALVES

**CPF do Consumidor:** 250.876.909-63

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	23.04.0309.001.00905-301
Banco Cora	CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A	37.880.206/0001-63	23.04.0309.001.00905-302
DWS FRETES E TRANSPORTES - ME	DENNYS WILLIANS DOS SANTOS PINHEIRO 37936605835	32.120.754/0001-71	23.04.0309.001.00905-303

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

O consumidor acima qualificado compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON em 26/04/2023 e relatou os seguintes fatos: que entrou em contato com a reclamada nº4003-0101 para efetuar a quitação do cartão consignado. O reclamante relata que nunca recebeu este cartão, sendo assim nunca utilizou, mas foi informado um saldo devedor de R\$3.542,56, e há muito tempo vem sendo debitado de sua conta a quantia de R\$716,72. Na data 08/03/2023 o reclamante efetuou o pagamento no valor total de R\$3.542,56, por um boleto que o reclamante alega que a reclamada BANCO PAN disponibilizou. Ocorre que, o reclamante se surpreendeu ao retirar um extrato de sua conta com a data base de 18/04/2023 e ser debitada a quantia de R\$513,13, e na data 21/03/2023 ser debitada a quantia de R\$716,72. Desde então tenta contato com a reclamada BANCO PAN para esclarecimentos, mas sem sucesso. Na data de hoje 26/04/2023, foi feito um boletim de ocorrência, com número de registro nº0385389/2023-BO-00104.2023.0003691.

**Pedido:**

Diante dos fatos e transtorno, o reclamante solicita esclarecimentos, cópia do contrato assinado, e que seja reconhecido o pagamento efetuado para a quitação do cartão consignado na data 08/03/2023 no valor de R\$3.542,56. Solicita-se também o ressarcimento da quantia debitada indevidamente de sua conta bancária, referente as parcelas do cartão consignado, ser depositado em BANCO DO BRASIL agência: 5255-8 conta: 347.488-7.

## **TRATATIVAS**

---

27/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** Banco Pan S.A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor:** CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Fornecedor:** DENNYS WILLIANS DOS SANTOS PINHEIRO 37936605835

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

resposta anexada

**Resposta do Fornecedor - Banco Cora:**

Prezados, boa noite.

Em atenção a notificação de numero 23.04.0309.001.00905-3, emitida pelo Procon Estadual de Santa Catarina , gostaríamos de trazer os esclarecimentos necessários no que compete ao Banco Cora.

A disposição.

Ouvidoria Cora

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Pan

Fundamentada não Atendida

-

Banco Cora

Fundamentada não Atendida

-

DWS FRETES E TRANSPORTES - ME

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 23.04.0309.001.00075-3

**Data/Hora de Abertura:** 03/04/2023 às 17:23:21

**Credenciada:** Procon Estadual de Santa Catarina - SC

**Posto de Atendimento:** Procon Estadual de Santa Catarina -SC

**Técnico do Atendimento:** Rosana de Assis

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ODILENE ALMEIDA DOS SANTOS

**CPF do Consumidor:** 355.993.752-34

## **DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Daycoval	BANCO DAYCOVAL S/A	62.232.889/0001-90	23.04.0309.001.00075-301

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

### **PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo

**Relato:**

A consumidora acima qualificada compareceu neste Órgão de Defesa e Proteção do Consumidor - PROCON em 03/04/2023, e relatou os seguintes fatos: que em 20/12/2022 recebeu da reclamada uma proposta de cartão de crédito através do aplicativo WhatsApp a qual segundo a mesma, foi informada que não haveria nenhuma cobrança. Contudo, recebeu em sua residência dois cartões (5335\*\*\*\*\*3017 e 5335\*\*\*\*\*5014) e ao ligar para a reclamada para saber o motivo foi informada que ambos seriam descontados em seu benefício do INSS, sendo que a consumidora alega não ter sido informada sobre essa cobrança. Ressalta a consumidora que já é sua segunda reclamação e continuam vindo os descontos sem reembolso.

**Pedido:** Diante dos fatos, a reclamante vem através deste Órgão solicitar esclarecimentos, o encerramento dos descontos em seu benefício do INSS e a devolução dos valores descontados imediatamente do Cartão final 3017, no valor de R\$ 90,32 reais, e do Cartão final 5014, 3x o valor de R\$ 60,60, somando um valor de R\$ 181,80 reais.

**TRATATIVAS**

---

18/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Daycoval:**

SEGUE RESPOSTA EM ANEXO.

04/04/2023 - **Carta**

**Fornecedor:** BANCO DAYCOVAL S/A

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

**Resposta do Fornecedor - Banco Daycoval:**

SEGUE REPOSTA EM ANEXO.

**DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO**

---

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL  
DIRETORIA DE RELAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON/SC

**PROCON**SC

**Fornecedor**

**Decisão de Fornecedor**

**Data da Publicação**

Banco Daycoval

Fundamentada não Atendida

-

**PROCON ESTADUAL DE SANTA CATARINA**

Rua Trajano, 81 - Centro, CEP 88010-010 - Florianópolis/SC

Acompanhamento Processual: (48) 3665-9078, (48) 3665-9074 ou (48) 3665-9071

E-mail: [proconsumidor@procon.sc.gov.br](mailto:proconsumidor@procon.sc.gov.br)

Dúvidas nos telefones: 151 / (48) 3665-9088

**Ofício nº 24/2023 SICOS/PROCON/ASJUR**

Florianópolis, 14 de Agosto de 2023.

A Sua Excelência

**Dep. Estadual GERRI CONSOLI**

Rua Doutor Jorge Luz Fontes, 310

Florianópolis/SC – 88020-900

**Assunto: Informações acerca dos processos de empréstimos consignados**

Senhor Deputado,

A Gerência de Municipalização, vem por meio deste esclarecer acerca dos questionamentos enviados no SGPE SCC 08515/2023.

Insta inicialmente ressaltar o esforço deste Órgão para levantar os dados requeridos no ofício.

Primeiramente foram levantados os dados de 175 (cento e setenta e cinco) processos referentes a Empréstimos Consignados de Aposentados, alusivos à cobranças indevidas, tais dados seguem anexo.

Posteriormente, este órgão ampliou suas pesquisas e verificou todos os processos de empréstimos consignados não solicitados, abarcando os aposentados, pensionistas, bem como de servidores e demais, o que soma 2.643 (dois mil seiscentos e quarenta e três processos).

Tendo em vista a quantidade de reclamações e o tamanho do arquivo, não há possibilidade de anexá-los pelo Sistema SGPE, desta forma, o arquivo poderá ser acessado pelo link :

<https://drive.google.com/file/d/1dG22-pzMIOrJ6ZkvMAkZQD6mqH3YxE6/view?usp=sharing>

Qualquer dúvida sobre o acesso a estes dados poderá ser esclarecida pelo telefone 48 3665.9056 (MAÍRA).

Assim, cumpridas as pendências acerca do tema, e sendo o que tínhamos para o momento, renovamos nossos préstimos de estima e consideração e seguimos a disposição.

**MAÍRA GONÇALVES PEREIRA**

Gerente de Municipalização do Procon Estadual de SC



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **91VM53FU**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**MAIRA GONÇALVES PEREIRA** (CPF: 044.XXX.899-XX) em 14/08/2023 às 16:55:08

Emitido por: "SGP-e", emitido em 18/01/2023 - 14:06:21 e válido até 18/01/2123 - 14:06:21.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDA4NTE1Xzg1MjNfMjAyM185MVZNNTNGVQ==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00008515/2023** e o código **91VM53FU** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA INDÚSTRIA, DO COMÉRCIO E DO SERVIÇO – SICOS.  
GABINETE DO SECRETÁRIO

Ofício Nº 156/2023/SICOS/GABS  
Processo: SCC 8515/2023

Florianópolis, 14 de agosto de 2023.

Excelentíssimo Senhor Deputado Estadual GERRI CONSOLI,

Cumprimentando-o cordialmente, em atenção a Proposição PIC/271/2023, na qual foram solicitadas informações acerca do volume de reclamações relacionadas com empréstimos consignados, sirvo-me do presente para informar o que segue.

A Diretoria de Relações e Defesa do Consumidor do PROCON/SC, por intermédio do Ofício nº 24/2023 SICOS/PROCON/ASJUR, ressaltou o esforço do Órgão para levantar os dados requeridos no ofício de solicitação de Vossa Excelência, e apresentou o levantamento dos dados de 175 (cento e setenta e cinco) processos referentes a Empréstimos Consignados de Aposentados, alusivos a cobranças indevidas, tendo anexado o Espelho de Cobranças Indevidas e Consignados (fls. 25 – 584).

Posteriormente, o PROCON/SC ampliou suas pesquisas, e verificou todos os processos de empréstimos consignados não solicitados, abrangendo os aposentados, pensionistas, bem como de servidores e demais, o que soma 2.643 (dois mil seiscentos e quarenta e três processos).

Tendo em vista a quantidade de reclamações e o tamanho do arquivo, o PROCON/SC não conseguiu anexá-los no sistema SGP-e, desta forma, franqueou o acesso de tais dados através do *link*:

<https://drive.google.com/file/d/1dG22pzMIOrJ6ZkvMAkZQD6mqgH3YxE6/view?usp=sharing>.

Assim, entende-se que PROCON/SC cumpriu a solicitação acerca do tema, sendo tal conclusão avalizada por este Secretário de Estado.

Ante o exposto, com lastro no Ofício nº 24/2023 SICOS/PROCON/ASJUR, em anexo, entregamos a presente resposta, sendo certo que continuamos à disposição para novos encaminhamentos.

Renovamos nossos votos de estima e consideração.

**SILVIO DREVECK**

Secretário de Estado da Indústria, do Comércio e do Serviço.  
(assinado digitalmente)

Atenciosamente,

A Sua Excelência  
**Dep. Estadual GERRI CONSOLI**  
Rua Doutor Jorge Luz Fontes, 310  
Florianópolis/SC – 88020-900



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **ZB91040C**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **SILVIO DREVECK** (CPF: 076.XXX.349-XX) em 14/08/2023 às 17:41:20  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 27/02/2023 - 18:33:45 e válido até 27/02/2123 - 18:33:45.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDA4NTE1Xzg1MjNfMjAyM19aQjlxMDRPaWw==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00008515/2023** e o código **ZB91040C** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA INDÚSTRIA, DO COMÉRCIO E DO SERVIÇO – SICOS.  
GABINETE DO SECRETÁRIO

Ofício Nº 157/2023/SICOS/GABS  
Processo: SCC 08515/2023

Florianópolis, 15 de agosto de 2023.

Excelentíssimo Senhor Deputado Estadual GERRI CONSOLI,

Cumprimentando-o cordialmente, em atenção a Proposição PIC/271/2023, na qual foram solicitadas informações acerca do volume de reclamações relacionadas com empréstimos consignados, sirvo-me do presente para retificar o *link* de acesso ao levantamento de dados elaborado pelo PROCON/SC:

[https://drive.google.com/drive/folders/1LRSJEp7IWEF0dleAv1fTtq-YPVUcTuFH?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1LRSJEp7IWEF0dleAv1fTtq-YPVUcTuFH?usp=drive_link)

Ante o exposto, pedindo, desde já, escusas pelo erro de acesso no *link* contido no ofício anterior, entregamos a presente resposta, sendo certo que continuamos à disposição para novos encaminhamentos.

Renovamos nossos votos de estima e consideração.

**SILVIO DREVECK**

Secretário de Estado da Indústria, do Comércio e do Serviço.  
(assinado digitalmente)

Atenciosamente,

A Sua Excelência  
**Dep. Estadual GERRI CONSOLI**  
Rua Doutor Jorge Luz Fontes, 310  
Florianópolis/SC – 88020-900



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **SKI87L74**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**SILVIO DREVECK** (CPF: 076.XXX.349-XX) em 15/08/2023 às 17:17:10

Emitido por: "SGP-e", emitido em 27/02/2023 - 18:33:45 e válido até 27/02/2123 - 18:33:45.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDA4NTE1Xzg1MjNfMjAyM19TS0k4N0w3NA==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00008515/2023** e o código **SKI87L74** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL  
DIRETORIA DE ASSUNTOS LEGISLATIVOS**

Ofício nº 2546/SCC-DIAL-GEAPI

Florianópolis, 15 de agosto de 2023.

Senhor Presidente,

Em resposta complementar ao Pedido de Informação nº 0271/2023, de autoria do Deputado Gerri Consoli, encaminho os Ofícios nº 156/2023/SICOS/GABS e nº 157/2023/SICOS/GABS, da Secretaria de Estado da Indústria, do Comércio e do Serviço (SICOS), que remete documentos contendo informações a respeito do volume de reclamações registradas no Procon/SC relacionadas com empréstimos consignados ao longo de 2022 até o presente momento.

Respeitosamente,

**Deputado Estêner Soratto da Silva Júnior**  
Secretário de Estado da Casa Civil

Excelentíssimo Senhor Deputado  
**MAURO DE NADAL**  
Presidente da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina  
Nesta

Centro Administrativo do Governo do Estado de Santa Catarina  
Rod. SC-401, nº 4.600, KM 15 - Saco Grande - CEP 88032-000 - Florianópolis/SC  
Fone: (48) 3665-2073 - e-mail: geapi@casacivil.sc.gov.br



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **68I94KRZ**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**ESTÊNER SORATTO DA SILVA JUNIOR** em 15/08/2023 às 19:16:03

Emitido por: "SGP-e", emitido em 02/01/2023 - 17:40:21 e válido até 02/01/2123 - 17:40:21.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0NDXzEwMDY4XzAwMDA4NTE1Xzg1MjNfMjAyM182OEK5NEtSWg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SCC 00008515/2023** e o código **68I94KRZ** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.