

**ILMO. (A) SR (A). COORDENADOR DO PROCON MUNICIPAL DE  
MARACANAÚ - CE**

**FA: 2510056400100028302**

**RECLAMADA: BANCO LOSANGO S.A – BANCO MÚLTIPLO**

**RECLAMANTE: MARIA DA CONCEICAO NASCIMENTO**

**BANCO LOSANGO S.A – BANCO MÚLTIPLO,**

peessoa jurídica de direito privado, com estabelecimento na Praça XV de Novembro, nº 20, 11º andar: salas 1101 e 1102; 12º andar: sala 1201 e subsolo 201, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20.010-010, inscrita no CNPJ nº33.254.319/0001/00, por seus advogados e bastantes procuradores que esta subscrevem, vem, respeitosa e tempestivamente, à presença de Vossa Excelência apresentar nos autos da

**FICHA DE ATENDIMENTO EPIGRAFADA feita**

pelo

**DECON**, apresentar suas considerações, o que faz pelos substratos fáticos e de direito a seguir aduzidos:

### **DA RECLAMAÇÃO**

A consumidora relata que realizou um acordo com a empresa MGW Ativos para a quitação de uma dívida junto ao Banco Losango. O acordo foi firmado no valor total de R\$ 725,28 (setecentos e vinte e cinco reais e vinte e oito centavos), parcelado em duas vezes de R\$ 362,79 (trezentos e sessenta e dois reais e setenta e nove centavos), tendo ambos os pagamentos sido efetuados antes da data de vencimento.

Apesar de ter cumprido integralmente com os pagamentos, a consumidora constatou que seu nome permanece negativado junto ao Serasa. Ao entrar em contato com a reclamada, não obteve qualquer solução para a sua demanda.

Diante do exposto, a consumidora procurou o Procon em 2021 para resolver a situação, onde na ocasião ficou acordado que tudo havia sido resolvido. Contudo, em 2025, ao consultar novamente o Serasa, verificou que seu nome continuava negativado, motivo pelo qual buscou o Procon novamente em busca de uma solução definitiva

### **DOS ESCLARECIMENTOS**

Temos como princípios gerais a satisfação, o respeito e a confiança no relacionamento com nossos clientes, bem como a manutenção de nossa imagem enquanto empresa sólida e confiável, consciente de sua responsabilidade social e que persegue resultados de forma legal e transparente.

Ao recebermos a manifestação em pauta, realizamos detalhadas pesquisas para a elucidação dos fatos, sobre os quais tecemos nossas considerações.

**Primeiramente, esclarece o Banco Losango pelo comparecimento voluntário na audiência, uma vez que não figura no polo passivo. Esclarece ainda que faz parte do mesmo CONGLOMERADO DO BANCO BRADESCO e que internamente foi alertado sobre essa reclamação, motivo este do comparecimento. Apesar de fazer parte do grupo Bradesco, são empresas distintas e com CNPJ's diferentes.**

Localizado os seguintes contratos:

- **Contrato de crediário (CDC) nº 02 0649 071134 C**, realizado em 28/12/2004, pelo estabelecimento **RABELO SOM & IMAGEM** no plano de **12 parcelas de R\$ 68,55(sessenta e oito reais e cinquenta e cinco centavos)** cada, **com 02 parcelas pagas**. Após atraso nos pagamentos o contrato foi cedido em 01/08/2017 para **MGW ATIVOS.**

Portanto, contrato foi migrado para uma assessoria de cobrança.

Para obter informações ou efetuar a regularização é necessário que entre em contato com a Empresa **MGW ATIVOS** pelo telefone: (11) 3181-4117 ou 0800: 0800591 6115. Horário de Funcionamento: seg. à sex. das 9 às 18h.

- **Contrato de crediário (CDC) nº 02 0099 491374 K**, realizado em 28/02/2005, pelo lojista **RICARDO ELETRO**, no plano de **15 parcelas de R\$ 79,94(setenta e nove reais e noventa e quatro centavos)** cada, **com 02 parcelas pagas**. Após atraso nos pagamentos o contrato foi cedido **para Hoepers**.

Para obter informações ou efetuar a regularização é necessário entrar em contato com a **empresa Hoepers**, pelo telefone 0800 007 4230. Horário de atendimento de Segunda à Sexta das 08:00 às 19:00, ou ainda, através de e-mail: [sac@securitizadorahoepers.com](mailto:sac@securitizadorahoepers.com)

O procedimento de cessão de débitos está amparado na Resolução CMN/Banco Central do Brasil nº 2686 de 26 de janeiro de 2000, e art. 286 e seguintes do Código Civil Brasileiro.

Referente à sua reclamação sobre restrições no CPF do consumidor, esclarece essa Reclamada que, após a cessão do contrato, a Losango/Banco Bradesco Financiamentos **não realiza mais atualizações, cobranças ou registros de restrições relacionados ao débito**. **NÃO HÁ** nenhuma restrição registrada no CPF da consumidora em nome do Banco Losango/Banco Bradesco Financiamentos.

Quanto a cópia do contrato, cabe esclarecer que, conforme o artigo 67 da Circular BACEN nº 3.978/20, temos a responsabilidade de manter a guarda de documentos, informações e registros relativos a todos os serviços financeiros prestados e a todas as operações financeiras realizadas pelo prazo de 10 anos.

Em relação ao acordo com essa Reclamada que a consumidora menciona na Reclamação, será necessário o envio da proposta

de acordo, bem como comprovante de pagamento do acordo para análise e parecer.

A reclamada enfatiza que constantemente o banco se esforça para ser uma instituição cada vez melhor, respeitando e aprendendo todos os dias com as críticas e opiniões de seus clientes e usuários. Por isso sua manifestação é muito importante, pois contribui para o aprimoramento e melhoria dos serviços prestados.

#### **DO PEDIDO**

Diante exposto, requer que a reclamação seja arquivada, tendo em vista os esclarecimentos apresentados.

Nestes termos,

Pede deferimento.

Maracanaú - CE, 10 de novembro de 2025.

  
**ANTONIO CHAVES ABDALLA**  
**OAB/CE 30.742-A**

<b>Total</b>	<b>822,60</b>	<b>1,26</b>	<b>1,37</b>	<b>685,50</b>	<b>139,73</b>	<b>-</b>
--------------	---------------	-------------	-------------	---------------	---------------	----------

Relatório do Detalhamento da Evolução de Débito

Operador: i200193  
Data/Hora: 07/11/2025 17:55

PRODUTO: CDC PF

Nome: MARIA DA CONCEICAO NASCIMENTO  
Contrato: 02 0099 491374 K  
Número Proposta: Y1773430746  
Parcelamento: 15  
Valor Taxa Mês: 5,29 %

Valor Compra: 755,00  
TC: 10,00  
Seguro:  
Outros Seguros:  
IOF: 8,11  
Valor Financiado: 773,11

Valor da Parcela: 79,94

CPF/CNPJ: F 56056966372  
Data do Contrato: 28/02/2005  
Carência em dias: 30  
Status Contrato: Ativo  
Lojista: RICARDO ELETRO

Saldo Devedor Final: 0,00

Em Reais										
Parcela	Data Venc.	Valor Prestação	Status Parcela	Data Recebimento	Juros Remuneratório	Multa	Desconto	Valor Pago	Dias de Atraso	Saldo Devedor Final
1	30/04/2005	79,94	PAGO	31/05/2005	3,00	14,37	3,00	94,31		
2	30/05/2005	79,94	PAGO	07/07/2005	7,46	0,00	0,00	87,40		
3	30/06/2005	79,94	CART. CEDIDA		0,00	0,00	0,00	-	7435	
4	30/07/2005	79,94	CART. CEDIDA		0,00	0,00	0,00	-	7405	
5	30/08/2005	79,94	CART. CEDIDA		0,00	0,00	0,00	-	7374	
6	30/09/2005	79,94	CART. CEDIDA		0,00	0,00	0,00	-	7343	
7	30/10/2005	79,94	CART. CEDIDA		0,00	0,00	0,00	-	7313	
8	30/11/2005	79,94	CART. CEDIDA		0,00	0,00	0,00	-	7282	
9	30/12/2005	79,94	CART. CEDIDA		0,00	0,00	0,00	-	7252	
10	30/01/2006	79,94	CART. CEDIDA		0,00	0,00	0,00	-	7221	
11	28/02/2006	79,94	CART. CEDIDA		0,00	0,00	0,00	-	7192	
12	30/03/2006	79,94	CART. CEDIDA		0,00	0,00	0,00	-	7162	
13	30/04/2006	79,94	CART. CEDIDA		0,00	0,00	0,00	-	7131	
14	30/05/2006	79,94	CART. CEDIDA		0,00	0,00	0,00	-	7101	
15	30/06/2006	79,94	CART. CEDIDA		0,00	0,00	0,00	-	7070	