



**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,

pessoa 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

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

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 0649 071134 C

Número Proposta: 10973830

Parcelamento: 12

Valor Taxa Mês: 5,97 %

Valor Compra: 508,00

TC: 8,00

Seguro: 10,00

Outros Seguros: 4,31

Valor Financiado: 530,31

Valor da Parcela: 68,55

CPF/CNPJ: F 56056966372
Data do Contrato: 28/12/2004
Carência em dias:
Status Contrato: Liquidado
Lojista: RABELO SOM & IMAGEM

Saldo Devedor Final: 0,00

Parcela	Data Venc.	Valor Prestação	Status Parcela	Data Recebimento	Juros Remuneratório	Multa	Desconto	Valor Pago	Dias de Atraso	Em Reais
										Saldo Devedor Final
1	28/01/2005	68,55	PAGO	21/01/2005	0,00	0,00	0,00	68,55		
2	28/02/2005	68,55	PAGO	04/03/2005	1,26	1,37	0,00	71,18		
3	28/03/2005	68,55	CART. CEDIDA	01/08/2017	0,00	0,00	68,55	-		
4	28/04/2005	68,55	CART. CEDIDA	01/08/2017	0,00	0,00	68,55	-		
5	28/05/2005	68,55	CART. CEDIDA	01/08/2017	0,00	0,00	68,55	-		
6	28/06/2005	68,55	CART. CEDIDA	01/08/2017	0,00	0,00	68,55	-		
7	28/07/2005	68,55	CART. CEDIDA	01/08/2017	0,00	0,00	68,55	-		
8	28/08/2005	68,55	CART. CEDIDA	01/08/2017	0,00	0,00	68,55	-		
9	28/09/2005	68,55	CART. CEDIDA	01/08/2017	0,00	0,00	68,55	-		
10	28/10/2005	68,55	CART. CEDIDA	01/08/2017	0,00	0,00	68,55	-		
11	28/11/2005	68,55	CART. CEDIDA	01/08/2017	0,00	0,00	68,55	-		
12	28/12/2005	68,55	CART. CEDIDA	01/08/2017	0,00	0,00	68,55	-		

Total 822,60 1,26 1,37 685,50 139,73 -

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 %

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

Valor Compra: 755,00
TC: 10,00
Seguro:
Outros Seguros:
IOF: 8,11
Valor Financiado: 773,11
Valor da Parcela: 79,94

Saldo Devedor Final: 0,00

Parcela	Data Venc.	Valor Prestação	Status Parcela	Data Recebimento	Juros Remuneratório	Multa	Desconto	Valor Pago	Dias de Atraso	Em Reais
										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	

Total 1.199,10 10,46 14,37 3,00 181,71 -