

Osasco, SP, 17 de julho de 2026.

Ao

Procon Municipal de Maracanaú - CE

Rua Manoel Pereira, 196 -

Centro

61900005 - Maracanaú/CE

E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br

Ref.: CIP/FA nº 26070564001000183

Reclamante: JOICE ALVES RODRIGUES DE FREITAS

Protocolo: 345484628

Em atenção à presente manifestação, após análise aos fatos narrados em CIP - Carta de Informações Preliminares; fizemos um amplo levantamento de informações, sendo todos os seus apontamentos tratados com a devida atenção.

Foi realizado contato com sucesso com o(a) cliente por meio do aplicativo WhatsApp, no número (85) 98820-4175, em 17/07/2026, às 13h15.

Localizamos o cartão de crédito CASAS BAHIA VISA PLATINUM, número 4271.67xx.xxxx.0352, com status bloqueio de envio.

Em atenção às solicitações de contestação, informamos que foram registradas as seguintes despesas:

- 01/06/2026 - Amazon RetailBR - 12 Parcelas de R\$ 50,16, totalizando em R\$ 601,44
- 02/06/2026 - Amazon RetailBR - 12 Parcelas de R\$ 56,67 - totalizando em R\$ 680,04

SAC - Alô Bradesco: 0800 704 8383

SAC Bradesco Seguros: 0800 727 9966

Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 722 0098 às 18h, exceto feriados.

Central de Atendimento - Next: 0800 275 6398

SAC - Next: 0800 722 6398

Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

Ouvidoria: 0800 727 9933

Atendimento de segunda a sexta-feira das 9h às 18h, exceto feriados.

Ouvidoria Bradesco Seguros: 0800 701 7000

Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 18h, exceto feriados.

Conheça nossa página de Cidadania Financeira e descubra dicas e ferramentas para cuidar seu dinheiro! www.banco.bradesco/cidadania-financeira/



- 05/06/2026 - Amazon RetailBR - 12 Parcelas de R\$ 41,90 totalizando em R\$ 494,40

Após análise, informamos que foi efetuado o crédito em caráter de confiança dos valores referentes às transações citados a cima.

Informamos que, conforme previsto no regulamento do produto, em caso de contestação de despesas, o Emissor realiza análise detalhada das transações questionadas. Durante o processo de averiguação, os valores são estornados por meio de crédito em confiança na fatura, de modo a evitar ônus financeiro ao cliente enquanto perdurar a apuração.

Entretanto, caso seja identificado, pelo banco ou pelo estabelecimento comercial, indícios da participação do cliente na realização das compras contestadas, os respectivos valores poderão ser reapresentados na fatura subsequente, acrescidos dos encargos contratuais previstos no Capítulo 14 - Mora, calculados desde o vencimento original até a data do efetivo pagamento.

Destacamos que, conforme o Capítulo 2 - Recebimento do Cartão e da Senha, o cliente é responsável pela guarda segura do cartão e da senha, que são pessoais, intransferíveis e confidenciais. A senha, para todos os efeitos legais, equivale à assinatura eletrônica do titular, sendo vedado seu compartilhamento ou armazenamento conjunto com o cartão.

Adicionalmente, conforme o Sumário - Item 3: Principais Obrigações, é de responsabilidade do cliente não emprestar o cartão a terceiros e garantir que suas credenciais de acesso não sejam expostas ou utilizadas indevidamente.

Esperamos ter fornecido todos os esclarecimentos necessários. Caso persista alguma dúvida, solicitamos que utilize nossos canais de atendimento indicados abaixo.

Atenciosamente,
Ouvidoria Bradesco.

SAC - Alô Bradesco: 0800 704 8383

SAC Bradesco Seguros: 0800 727 9966

Deficiente Auditivo ou de Fala: 0800 722 0098 às 18h, exceto feriados.

Central de Atendimento - Next: 0800 275 6398

SAC - Next: 0800 722 6398

Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

Ouvidoria: 0800 727 9933

Atendimento de segunda a sexta-feira das 9h às 18h, exceto feriados.

Ouvidoria Bradesco Seguros: 0800 701 7000

Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 18h, exceto feriados.

Conheça nossa página de Cidadania Financeira e descubra dicas e ferramentas para cuidar seu dinheiro! www.banco.bradesco/cidadania-financeira/

