

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

**FA: 2604056400100035301.**

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

**RECLAMANTE: FLAVIA GOMES DE SOUSA**

**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**

Relata a consumidora que, ao tentar regularizar sua situação cadastral durante um feirão, tomou conhecimento da existência de uma dívida vinculada ao banco reclamado, cuja origem remonta ao valor de R\$ 1.495,35 (mil quatrocentos e noventa e cinco reais e trinta e cinco centavos), datada de dezembro de 2015, e que atualmente perfaz o montante de R\$ 5.231,73 (cinco mil duzentos e trinta e um reais e setenta e três centavos).

A consumidora afirma desconhecer a origem da referida dívida. Informa que buscou atendimento em uma agência da instituição reclamada, porém não obteve êxito, sequer conseguindo ser atendida. Ressalta, ainda, que nunca manteve qualquer tipo de conta ou relação contratual com a instituição em questão.

A consumidora registrou boletim de ocorrência, a fim de resguardar seus direitos, bem como dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução para o caso.

Diante do exposto, especialmente em razão do total desconhecimento acerca da dívida, a consumidora requer a anulação do débito, bem como a devida apresentação de esclarecimentos por parte da instituição reclamada.

## **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 o seguinte contrato:

- **Contrato de Crediário de nº 02 0099 303444 J**, vinculado à proposta: P2455078219, celebrado através do estabelecimento **SOLAR MAGAZINE** em 14/11/2015, com a modalidade de pagamento através de carnê parcelado, no plano de **12 parcelas no valor de R\$ 156,62(cento e cinquenta e seis reais e sessenta e dois centavos)** cada, onde não constam parcelas pagas.

Após análise criteriosa de documentos comprobatórios, confirmamos que **não foram encontradas irregularidades na contratação.** Para esclarecimentos quanto a contratação realizada, estamos encaminhando a documentação comprobatória com assinatura a rogo.

Após período de atraso, informamos que o contrato foi cedido para a empresa RECOVERY em 25/11/2021. Em razão dessa cessão, o contrato não pertence mais a Losango, por este motivo não possuímos informações atualizadas.

O contrato foi migrado para a empresa **Recovery Recuperadora de Créditos** e para obter informações ou efetuar a regularização é necessário que o sr(a) entre em contato com a mesma pelo telefone: 0800 772 3331 com horário de funcionamento de segunda à sexta das 08:00h às 22:00hs e aos sábados das 08:00h às 18:00h; WhatsApp, pelo número: (11) 47658402 ou pela Ouvidoria: 0800 772 0233 – segunda a sexta das 09 às 18hs, exceto feriados.

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.

Esclarecemos que após a cessão do contrato, não efetuamos mais atualizações, ações de cobrança ou restrições referentes aos contratos cedidos.

Reforçamos que a senhora não possui restrições ou apontamentos em seu CPF junto ao Banco Losango, empresa do Banco Bradesco Financiamentos, pois todos os apontamentos foram baixados no momento da cessão.

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, 22 de maio de 2026.

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

# RECIBO DE DOCUMENTOS ENTREGUES

3ª Via - LOSANGO

Eu, FLAVIA GOMES DE SOUSA, inscrito no CPF sob o nº 069.316.113-21, declaro ter recebido os documentos abaixo informados originados da operação com o número de Proposta P.245.507821-9, realizada na data de 14/11/2015, no Lojista SOLAR MAGAZINE, cuja forma de pagamento do financiamento se dará em Carnê.

Cédula de Crédito Bancário



Carnê com 12 parcelas no valor de R\$ 156,62 (cento e cinquenta e seis reais e sessenta e dois centavos)

Documento(s) de Seguro: CDC ASSISTÊNCIA SORTEIO 2000 I, SEGURO DA SORTE MICROSSEGURO

Localidade

Data

Flavia Gomes de Sousa

GUAÍUBA,

14/11/2015

Assinatura: FLAVIA GOMES DE SOUSA

**CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO**

**Código do Lojista:** 37182-3/ 029

<b>Emitente:</b> FLAVIA GOMES DE SOUSA	<b>CPF:</b> 069.316.113-21	<b>Número:</b> P.245.507821-9
<b>Credor:</b> Banco Losango S.A., com sede na Praça XV de Novembro, nº 20, 11º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20010-010, inscrito no CNPJ sob nº. 33.254.319/0001-00.		
<b>Agente correspondente:</b> 82201684391	<b>Tabela de Financiamento:</b> 00331640	<b>TOP:</b> Carnê

**I. CONDIÇÕES DA OPERAÇÃO DE CRÉDITO**

Itens Contratados	Valores	%	Data da Venda	14/11/2015
Valor Solicitado	R\$ 1099,00	58,47%	Data do 1º Vencimento	14/12/2015
Tarifa de Cadastro	R\$ 0,00	0,00%	Carência	0
IOF	R\$ 27,55	1,47%	Taxa Efetiva a.m.	6,85%
Valor do Seguro Acessório	R\$ 108,22	5,76%	Código do Seguro Acessório	HSASS004
Valor Total Seguros da Sorte	R\$ 19,20	1,02%	Vlr. Unitário Seguro da Sorte	R\$ 9,60
Valor Total Financiado	R\$ 1253,97	66,72%	Quantidade Seguros da Sorte	2
Total de Juros da Operação	R\$ 625,47	33,28%	Valor das Prestações	R\$ 156,62
Dívida Total	R\$ 1879,44	100%	Qtd. de Prestações Mensais	12

**CUSTO EFETIVO TOTAL (CET)**

<b>Mensal</b>	<b>9,27%</b>	<b>Anual</b>	<b>194,05%</b>
<b>Autorização do Cliente para Crédito em Conta Corrente</b>	<b>Banco</b>	<b>Agência</b>	<b>Conta Corrente</b>
<b>Conta de Débito para pagamento das parcelas</b>	<b>Banco</b>	<b>Agência</b>	<b>Conta Corrente</b>

1.O Emitente, acima qualificado, emite em favor do Credor a presente Cédula de Crédito Bancário que representa a operação de crédito indicada no item I do preâmbulo e promete pagá-la ao Credor ou a sua ordem o valor indicado no preâmbulo no local e nas datas de vencimento ali também previstos, reconhecendo a presente dívida como certa, líquida e exigível, conforme demonstrados em planilha de cálculo.2.A presente Cédula será regida pelas condições estabelecidas no preâmbulo e nas disposições ora ajustadas, podendo ser apresentada no prazo de 10 anos, com estrita observância dos vencimentos e demais condições constantes deste título de crédito.3.Sobre o valor do empréstimo ou financiamento incidirão encargos financeiros, compreendidos como juros remuneratórios capitalizados diariamente na forma pactuada no preâmbulo e demais encargos e tributos, identificados e exigíveis de acordo com a proporção, prazo e condições também fixadas no preâmbulo.4.O Emitente autoriza que as parcelas de seu financiamento/empréstimo sejam debitadas na conta corrente informada no preâmbulo deste Instrumento, na data de vencimento da primeira parcela e nas mesmas datas nos meses subsequentes, parcelas estas que apenas serão consideradas quitadas após a perfeita realização do débito aqui mencionado.5.O Emitente reconhece que os cheques emitidos para pagamento da operação de crédito serão apresentados nas datas de cada prestação, sendo que a liquidação das parcelas ocorrerá com sua correta compensação bancária.6.Os boletos bancários enviados ao Emitente representa as parcelas da operação de crédito, devendo o Emitente pagá-los na rede bancária, ocorrendo a liquidação das parcelas apenas com a correta compensação bancária dos mesmos, o não recebimento dos boletos não eximirá o Emitente de qualquer pagamento.7.O Emitente declara que a conta indicada no preâmbulo para débito das parcelas é de sua titularidade, ficando sob sua exclusiva responsabilidade quaisquer ônus decorrentes da falsidade ou inexistência desta declaração.8.Caso o Emitente não efetive o pagamento de quaisquer importâncias relativas a esta Cédula nas respectivas datas de exigibilidades, este será constituído em mora, devendo restituir os valores devidos ao Credor, desde a data do vencimento até o seu efetivo pagamento, acrescidos dos seguintes encargos: (i) juros remuneratórios à taxa divulgada pelo Credor no preâmbulo; (ii) juros moratórios de 1% ao mês calculados pro rata temporis incidente sobre o valor devido; (iii) multa de 2% (dois por cento).9.O Emitente é responsável pelo pagamento de todos os tributos, contribuições, encargos e custos adicionais de qualquer natureza, incidentes ou que venham a incidir sobre a operação de crédito representada nesta Cédula, inclusive os decorrentes de alterações nas alíquotas, bases de cálculo ou prazos de recolhimento, se obrigando a recolhê-los na forma da legislação em vigor ou a reembolsá-los ao Credor, conforme o caso.10.Na hipótese de amortização ou liquidação antecipada, o valor presente dos pagamentos previstos para tais fins nas operações de crédito contratadas a taxas prefixadas será calculado com utilização da taxa de juros pactuada no preâmbulo deste instrumento.11.O Credor poderá vencer antecipadamente esta Cédula tornando-se imediatamente exigível a totalidade do saldo devedor, os encargos financeiros, tarifas, comissões, tributos e despesas, sendo imediatamente constituído o Emitente em mora, aplicando a incidência da sistemática prevista na cláusula 8ª, independentemente de comunicação; caso o Emitente, além das hipóteses legais: a) descumpra quaisquer das obrigações



**Vista do emitente:** Flavia Gomes de Sousa

VIA NEGOCIÁVEL

pág. 1/2

assumidas nesta Cédula ou naqueles instrumentos celebrados ao seu amparo; b) deixe de reforçar as garantias, quando o Credor exigir; c) sofra restrições ao seu crédito, passando a constar do CCF, SERASA, Serviço de Proteção ao Crédito - SPC ou qualquer órgão assemelhado; d) não mantenha atualizadas todas as suas informações cadastrais perante o Credor; e) preste informações incompletas ou inconsistentes, ou omita informações cadastrais e/ou outras que poderiam alterar a avaliação do Credor para concessão de crédito; f) tenha sua situação econômica comprometida nos termos das informações do SCR - Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil; g) exceda quaisquer dos limites de crédito disponibilizado pelo Credor; h) deixe de cumprir ou incorrer em mora quanto a quaisquer das obrigações assumidas perante o Credor ou perante quaisquer empresas do Grupo HSBC, no Brasil ou no exterior, inclusive, mas não limitadamente quanto as obrigações pecuniárias; i) tenha título cambiário protestado, ou tenham distribuídas contra si ação de execução; j) venha a falecer.

12. Se o Credor, ou Emitente tiver que recorrer a procedimento administrativo ou judicial para defesa de seus direitos ou para recebimento do principal e/ou encargos financeiros, moratórios, tarifas, tributos e outras despesas, responderá a Parte que der causa pelos valores devidos, custas judiciais e extrajudiciais e pelos honorários advocatícios fixados judicialmente.

13. Quaisquer tolerâncias ou concessões do Credor para com o Emitente não importarão em novação, perdão ou alteração do pactuado nesta Cédula.

14. O Credor poderá ceder ou transferir, no todo ou em parte, por qualquer forma permitida em lei, inclusive mediante a emissão de Certificados de Cédula de Crédito Bancário, os direitos, obrigações e garantias da presente Cédula, podendo, para tanto, entregar ao cessionário toda a documentação e informação relativa à operação de crédito objeto deste instrumento, bem como suas informações cadastrais, se necessário.

15. O Emitente autoriza o Credor, em caráter irrevogável e irretroatável, a consultar e registrar as informações constantes ou que venham a constar em seu nome, sobre quaisquer operações de crédito, no SCR, ou em cadastros mantidos pelo SPC/Serasa e entidades congêneres, conforme normas em vigor.

15.1. O Emitente declara saber e concordar que: a) os débitos e responsabilidades decorrentes de operações com características de crédito contratadas e/ou garantidas pelo Emitente serão registradas no SCR; b) o SCR tem por finalidades: (i) fornecer informações ao Banco Central do Brasil para fins de supervisão do risco de crédito a que estão expostas as instituições financeiras e (ii) propiciar o intercâmbio de informações entre as instituições, com o objetivo de subsidiar decisões de créditos e de negócios; c) poderão ter acesso aos dados constantes em seu nome no SCR por meio das Centrais de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil; d) os pedidos de correção, exclusão, registro de medidas judiciais e de discordâncias quanto às informações do SCR relacionadas ao Credor, deverão ser dirigidas de forma fundamentada, por escrito ou outro meio que o Credor disponibilizar, e, quando for o caso, acompanhadas da respectiva decisão judicial; e) a consulta sobre qualquer informação ao SCR dependerá de prévia autorização, concedida nos termos do item 15.16.

16. O Emitente autoriza que as empresas do Grupo HSBC, no país e no exterior, tenham acesso aos seus dados cadastrais e obtenham informações referentes a transações realizadas pelo Emitente em qualquer uma das empresas do Grupo HSBC, com a finalidade de: (i) processar tais informações em sistemas operacionais, de acordo com a legislação da localidade em que venham a ser processadas; (ii) realizar o intercâmbio de informações com sistemas positivos e negativos de crédito junto às entidades externas que disponibilizem registros de informações/restrições de crédito; (iii) obter maior agilidade e facilidade na tomada de decisão para as operações ativas, passivas, liberação de valores e de prestação de serviços nos mercados financeiros, de capitais de câmbio, de seguros e de consumo.

17. O Emitente declara-se ciente que serão gravadas todas as ligações telefônicas com o Credor e que estas gravações constituem meio de prova válido da concessão e cobrança da operação de crédito, para os devidos fins de direito.

18. O EMITENTE neste ato declara ter ciência de seu direito de Portabilidade, tal como de todos os termos constantes da Resolução 4.292 de 20/12/2013, autorizando desde já o trânsito de suas informações pelo Credor, quando for o caso, nos termos da referida Resolução.

19. O Emitente declara para todos os efeitos legais que: (i) as parcelas, obrigações e riscos aqui assumidos estão dentro de suas condições econômico-financeiras; (ii) compreenderam a operação de crédito e as obrigações previstas neste instrumento; (iii) este instrumento espelha fielmente a tudo o que foi ajustado entre as partes e (iv) receberam uma via/cópia não negociável deste instrumento.

20. O Emitente autoriza neste ato: (i) a captura de sua imagem e impressão digital com o fim de integrar o banco de dados das empresas integrantes do Grupo HSBC, com objetivo de identificação (ii) envio de sms e e-mail pelo Grupo HSBC.

21. Foro: Comarca do local de emissão desta Cédula, ou do domicílio do Emitente a critério do Credor. Esta Cédula é emitida em 3 (três) vias, sendo apenas a via do Credor negociável.

GUAUBA, 14 de novembro de 2015 Emitente: Flávia Gomes de Souza

Visto do Credor (Não representa aprovação da operação) \_\_\_\_\_

Central de Atendimento da Losango: 4004-4252 (Grandes Centros) e 0800 721 4252 (demais localidades). SAC HSBC - Serviço de Atendimento ao Consumidor 0800 729 5980. Deficientes Auditivos 0800 722 4004. Ouvidoria HSBC 0800 701 3904 - ouvidoria@hsbc.com.br.



VIA NEGOCIÁVEL

3718230292015111412455078219001

pág. 2/2

### TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE COBRANÇA DE PRÊMIO DE SEGURO

Eu, FLAVIA GOMES DE SOUSA, inscrito no CPF/MF sob o nº 069.316.113-21, proponente do seguro **Multi Proteção - CDC ASSISTENCIA SORTEIO 2000 I**, descrito no documento de seguro número 0070060184284, autorizo que o pagamento do prêmio de seguro seja realizado em conjunto com o pagamento do(s) produto(s)/serviço(s) ora adquirido(s).

\_\_\_\_\_  
(Local e data)

Flavia Gomes de Sousa  
(Assinatura do Segurado)

**Notas:**

1) O segurado poderá desistir do seguro contratado no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da assinatura da proposta, no caso de contratação por apólice individual, ou da emissão do bilhete, no caso de contratação por bilhete, ou do efetivo pagamento do prêmio, o que ocorrer por último.

2) No caso de pagamento de prêmio fracionado, considera-se o pagamento da primeira parcela como o efetivo pagamento.

**Obs.: este termo deverá ser anexado aos documentos do financiamento.**

Proposta Financiamento Nº.:P.245.507821-9		Bilhete Nº.:0070060184284	
Nome Segurado: FLAVIA GOMES DE SOUSA		Data Nascimento:11/05/1995	
CPF.: 069.316.113-21	Sexo:Feminino	Data de Emissão:14/11/2015	
Prêmio Total do Seguro:R\$ 108,22		IOF: R\$ 0,41	
End.:RUA 08 70		Compl.:	
Bairro:S JOSE	Cidade:GUAJUBA	UF.:CE	CEP.: 61890-000
Número do Processo SUSEP: 15414.901336/2014-19		Ramos do Produto: Prestamista - 1377, Perda de Renda - 1380 e Eventos Aleatórios - 1390	



3718230292015111412455078219003

### TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE COBRANÇA DE PRÊMIO DE SEGURO

Eu, FLAVIA GOMES DE SOUSA, inscrito no CPF/MF sob o nº 069.316.113-21, proponente do seguro **SEGURO DA SORTE MICROSSEGURO**, descrito no documento de seguro número(s) 0070060184285 / 0070060184286, autorizo que o pagamento do prêmio de seguro seja realizado em conjunto com o pagamento do(s) produto(s)/serviço(s) ora adquirido(s).

\_\_\_\_\_  
(Local e data)

*Flavia Gomes de Sousa*  
\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Segurado)

**Notas:**

- 1) O segurado poderá desistir do seguro contratado no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da assinatura da proposta, no caso de contratação por apólice individual, ou da emissão do bilhete, no caso de contratação por bilhete, ou do efetivo pagamento do prêmio, o que ocorrer por último.
- 2) No caso de pagamento de prêmio fracionado, considera-se o pagamento da primeira parcela como o efetivo pagamento.

**Obs.: este termo deverá ser anexado aos documentos do financiamento.**

Proposta Financiamento Nº.:P.245.507821-9		Bilhete(s) Nº(s): 0070060184285 / 0070060184286	
Nome Segurado:FLAVIA GOMES DE SOUSA		Data Nascimento:11/05/1995	
CPF: 069.316.113-21	Sexo:Feminino	Data de Emissão:14/11/2015	
Prêmio Total do Seguro:R\$ 19,20		IOF:R\$ 0,07	
Nº. de Seguros Contratados:02		Data do Sorteio:28/11/2015	
N(s)º Sorteio:12829 / 30218			
End.:RUA 08 70			Compl.:
Bairro:S JOSE	Cidade:GUAIBUBA	UF:CE	CEP.: 61890-000
Número do Processo SUSEP: 15414.900749/2015-59		Ramo do Produto: Microseguro de Pessoas - 1601	



<input type="checkbox"/> Devedor Solidário <input checked="" type="checkbox"/> Cliente				Nº da Proposta F.245.507821-9	
F/N FISICA	CPF 069.316.113-21	Dep. -	Correspondência Residencial		Tipo de documento CARTEIRA IDENTIDADE
No. do Documento 20081593770		Data de Emissão 10/04/2014		Órgão Emissor SSP - SECRET SEG PUBLICA	
Nome FLAVIA GOMES DE SOUSA				Data de Nascimento 11/05/1995	
Nacionalidade Brasileira			Naturalidade CE		Sexo Feminino
Nome da Mãe MARONIR GOMES LIMA				Nome do Pai	
Carteira Profissional 0			Série 0		Estado Civil Outros
Endereço RUA 08		Número 70		Complemento	
Cidade GUAJUABA		UF CE	CEP 61890-000	DDD 85	Telefone 89324897
Tipo Residência Própria			Tempo Residência 01/2014		
Empresa em que trabalha				Mês/Ano Admissão	
Endereço		Número		Complemento	
Cidade		UF	CEP	DDD	Telefone
Ocupação Atual TRABALHADOR INFORMAL			Profissão VENDEDOR AUTONOMO		Renda Líquida 900,00
Nome do Cônjuge		Data de Nascimento		CPF	
No. do Documento		Data de Emissão		Órgão Emissor	
Empresa em que trabalha				Mês/Ano Admissão	
Endereço		Número		Complemento	
Cidade		UF	CEP	DDD	Telefone
Ocupação Atual			Profissão		Renda Líquida
<b>REFERÊNCIAS PESSOAIS</b>					
Nome MARINIR MAE		DDD 85		Telefone 87020349	
Nome FRANCISCA AMIGA		DDD 85		Telefone 86472035	
<b>REFERÊNCIAS COMERCIAIS</b>					
Nome					
O Financiador responsabiliza-se pela veracidade das informações acima e dos documentos apresentados para esta proposta.					
Local / Data		<i>Flavia Gomes de Sousa</i> Cliente		Devedor Solidário	
Comprovação de Documentos <input type="checkbox"/> Residência <input type="checkbox"/> Identidade <input type="checkbox"/> CPF				Matrícula e Assinatura	



3718230292015111412455078219002