

**ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
CONSUMIDOR PROCON DA COMARCA DE MARACANAÚ – CE**

Reclamação N: 2602056400100012301

BANCO BRADESCARD S.A., instituição financeira de Direito Privado, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Rio Negro, no. 585, Bloco B, Edifício Padauri, 4º. Andar, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob no. 04.184.779/0001-01, por seu advogado, e nos autos do processo administrativo que lhe move **GIRLENE RODRIGUES COUTINHO**, vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA**, nos termos dos Artigos 45, 46 e 47 do Decreto n.º 2.181/97 e do artigo 44 da Lei 8.078/90, conforme segue abaixo:

DOS FATOS ALEGADOS PELO CONSUMIDOR

A reclamante alega que está recebendo cobranças em sua fatura, as quais não concorda.

Requer sejam tomadas providências.

O que se pode afirmar é que o Banco contratado atuou de forma diligente, garantindo a qualidade dos serviços contratados pelo Reclamante. Desta forma, propugna pela extinção e o arquivamento da atual reclamação.

ESCLARECIMENTOS

Localizamos o cartão 4180.XXX.XXX.8036 adquirido em 03/08/2016, por meio de 000010136. O cartão encontra-se cancelado.

Em atendimento à reclamação apresentada, realizamos análise detalhada e identificamos a existência de valores em aberto vinculado ao serviço do cartão BRADESCARD VISA PLATINUM, conforme registros disponíveis nas bases consultadas.

A consumidora que possuía cartão de crédito junto ao Banco Bradesco e que, em razão de internação hospitalar e das dificuldades financeiras dela decorrentes, ficou temporariamente impossibilitada de efetuar o pagamento da fatura, o que resultou na incidência de juros e encargos. Informa, ainda, que possui interesse em regularizar o débito e honrar com suas obrigações financeiras, contudo necessita que a negociação seja realizada de acordo com sua atual realidade financeira.

Contudo, após análise dos documentos e informações apresentados, constatamos que cliente está com saldo em aberto R\$ 6.102,47

Dados Gerais								
GIRLENE R COUTINHO	4180. [REDACTED].8036	BRADESCARD VISA PLATINUM			Dt Venc	11/2032	TITULAR	
CPF 041.289.113/13	CAN / INC				Dt Emboss	21/11/2020		
			CPV - BAIXO	SEM RETORNO CORRESPONDÊNCIA				

Saldos por Vencimentos									
	Ant.06/09/25	Ant.06/10/25	Ant.06/11/25	Ant.06/12/25	Ant.06/01/26	Ant.06/02/26	Atu.06/03/26	A Fat.06/04/26	Saldo Devedor
Saldo Anterior							6.102,47		
Pagamentos							0,00		
Prod/Serv							0,00		
Ajustes							0,00		
									6.102,47

Com 589 dias em atraso

Cobrança	
Dias de Atraso	589
Respons. pela Cobrança	340
Situação ao Acordo	0 - Sem Acordo
Chq.Devolvidos	000

Disponível proposta de renegociação com os seguintes critérios.

São Paulo

Rua Butantã, nº 434 • 6º Andar
Ed. Itamaraju - Pinheiros
São Paulo/SP • CEP: 05424-000
Fone: +55 (11) 3093-4000

Bauru

Avenida Getúlio Vargas, nº 3-03
Vila Universitária
Bauru/SP • CEP: 17017-000
Fone: +55 (14) 3235-0800

Parcela	Valor	Taxa	Desconto
1x	R\$3.027,67	1,50%	55%
3x	R\$1.140,93	1,50%	50%
6x	R\$643,98	1,50%	45%
9x	R\$480,59	1,50%	40%
12x	R\$400,64	1,50%	35%

Data 1º Parcela: 06/04/2026

Disponível durante 20 dias corrido, meio de aceite.

Central cobrança:

De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h40 - Aos sábados, das 09h às 15:20h

- Regiões Metropolitanas: 4004 1203
- Demais regiões: 0800 979 0203

Ou através dos canais digitais:

- Chat: <http://www.renegociacoesbra.com/p2>
- WhatsApp: (11) 98105-0792
- Site: www.bradescard.com.br

Horário de Atendimento da Central: Segunda à Sexta das 9h às 20:20h e

Sábado das 09:00h às 15:00h.

Horário de Atendimento da Online: Atendimento 24x7 (Todos os dias).

MEDIDAS TOMADAS

Diante dos fatos apresentados, colocamo-nos inteiramente à disposição para atender a quaisquer necessidades que possam surgir. Reiteramos nosso compromisso com a transparência e a resolução eficaz de eventuais demandas.

Esperamos que todos os pontos tenham sido devidamente esclarecidos e que as observações levantadas tenham sido satisfatoriamente atendidas. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

INEXISTÊNCIA DE DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Nos termos do artigo 14, §3º, I, do Código de Defesa do Consumidor, a inexistência de defeito na prestação do serviço exclui a responsabilidade objetiva do fornecedor.

São Paulo

Rua Butantã, nº 434 • 6º Andar
Ed. Itamaraju - Pinheiros
São Paulo/SP • CEP: 05424-000
Fone: +55 (11) 3093-4000

Bauru

Avenida Getúlio Vargas, nº 3-03
Vila Universitária
Bauru/SP • CEP: 17017-000
Fone: +55 (14) 3235-0800

Assim, verificando-se que o serviço foi prestado pelo fornecedor com observância de todas as regras legais e contratuais existentes no bojo da relação com o consumidor, não haverá defeito na prestação do mesmo, na medida em que haverá o fornecimento da segurança que o consumidor dele pode esperar, não havendo que se falar em dever de indenizar eventual dano causado.

De fato, não houve qualquer vício na prestação de serviços. Ou seja, não houve falha na prestação de serviço por parte do Reclamado, na medida em que os valores cobrados o foram de forma correta.

E, inexistindo defeito na prestação do serviço, não há que se falar em exclusão dos lançamentos realizados, devendo a reclamação ser extinta e arquivada.

DA INEXISTÊNCIA DE ATO ILÍCITO

Nessa ordem de ideias, vale repetir que o ato atacado pela Reclamada foi praticado sem que nenhum ilícito civil possa ser atribuído ao Reclamado. Sem a culpa imputável a este, isto é, sem a ofensa a um dever de conduta necessária, não há como se lhe imputar qualquer obrigação.

Somente os atos desconformes ao ordenamento, efetuados com desvio de conduta, devem submeter o agente à satisfação do dano causado a outrem. Para que haja ato ilícito, portanto, é necessário que haja um comportamento (omissivo ou comissivo) que viole a ordem jurídica.

Infere-se neste caso, portanto, que a conduta praticada pelo Reclamado de modo algum se insere no âmbito dos atos ilícitos.

CONCLUSÃO

Ante tudo o que fora exposto, requer a improcedência e o arquivamento da presente reclamação junto a este r. órgão administrativo.

São Paulo

Rua Butantã, nº 434 • 6º Andar
Ed. Itamaraju - Pinheiros
São Paulo/SP • CEP: 05424-000
Fone: +55 (11) 3093-4000

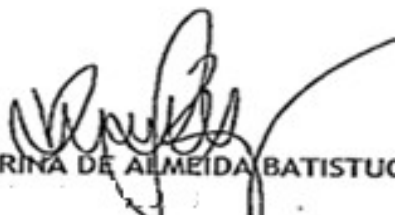
Bauru

Avenida Getúlio Vargas, nº 3-03
Vila Universitária
Bauru/SP • CEP: 17017-000
Fone: +55 (14) 3235-0800

Termos em que,

Pede deferimento.

MARACANAÚ – CE - 16/03/2026



KARINA DE ALMEIDA BATISTUC

São Paulo

Rua Butantã, nº 434 • 6º Andar
Ed. Itamaraju - Pinheiros
São Paulo/SP • CEP: 05424-000
Fone: +55 (11) 3093-4000

Bauru

Avenida Getúlio Vargas, nº 3-03
Vila Universitária
Bauru/SP • CEP: 17017-000
Fone: +55 (14) 3235-0800