



### 3. INFORMAÇÕES SOBRE O ESTABELECIMENTO

a) Informe o endereço do estabelecimento, no caso de compra via internet informar o site: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

b) O estabelecimento comercial foi contatado a respeito do problema relacionado a mercadoria adquirida?

( ) Sim ( ) Não

\* Caso tenha assinalado a opção **Não**, solicitamos que contate o estabelecimento, pois não será possível prosseguir com a contestação sem que o estabelecimento tenha conhecimento sobre o problema ocorrido.

c) Informe o canal utilizado para contatar o estabelecimento:

( ) e-mail ( ) telefone ( ) pessoalmente ( ) Outros \_\_\_\_\_

d) Data do último contato com o estabelecimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

e) Informe o número do protocolo (se houver) \_\_\_\_\_

f) Qual o nome do representante do Estabelecimento e qual foi o posicionamento fornecido em relação a contestação? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 4. INFORMAÇÕES SOBRE A DEVOLUÇÃO DA MERCADORIA

a) Data em que a mercadoria foi devolvida \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

b) Método de devolução da mercadoria

( ) Devolução na loja Nome do representante que recebeu a mercadoria \_\_\_\_\_

( ) Serviço Postal Código de Rastreamento \_\_\_\_\_

( ) Retirado pela Transportadora Nome do Funcionário que retirou a mercadoria \_\_\_\_\_

( ) Outros Especifique \_\_\_\_\_

c) Endereço de devolução da mercadoria: \_\_\_\_\_

#### 4.1 PREENCHA CASO NÃO TENHA SIDO POSSÍVEL DEVOLVER A MERCADORIA

a) Data da tentativa de devolução \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

b) Selecione o método utilizado na tentativa de devolução da mercadoria e especifique por qual motivo não foi possível efetuar a devolução.

( ) Devolução na loja \_\_\_\_\_

( ) Serviço Postal \_\_\_\_\_

( ) Retirado pela Transportadora \_\_\_\_\_

( ) Outros \_\_\_\_\_

c) A tentativa de devolução da mercadoria foi realizada seguindo a política de cancelamento/devolução informada pelo estabelecimento?

( ) Sim ( ) Não

d) Forneça maiores informações sobre a política de cancelamento/devolução do estabelecimento \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

e) O estabelecimento se recusou a aceitar a devolução da mercadoria?

( ) Sim Especifique o motivo \_\_\_\_\_

( ) Não

**5. EXCLUSIVO PARA MERCADORIA FALSIFICADA\***

a) Recebeu notificação de Entidade Regulamentado e/ou assistência autorizada atestando a falsidade da mercadoria?

( ) Sim Informe a data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Nome da Entidade/Assistência \_\_\_\_\_

( ) Não (É obrigatório a notificação ou laudo fornecido pela Entidade ou Assistência Autorizada)

b) Forneça detalhes sobre a mercadoria falsificada, incluindo as informações fornecidas pelo órgão regulamentado ou assistência autorizada que constatou a falsificação da mercadoria \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**\*Atenção:** Todos os questionamentos anteriores (item 1 a 4.1) relacionados a contestação devem também ser respondidos.

Tenho ciência de que é direito do Emissor do Cartão investigar o uso indevido ou não autorizado do meu cartão de crédito e estou em pleno acordo em cooperar com qualquer processo de verificação de compras. Estou de acordo que este documento será disponibilizado às credenciadoras, bandeiras e estabelecimentos comerciais, e certifico que as informações aqui contidas expressam o real teor da disputa, responsabilizando-me por quaisquer inverdades, omissões que prejudiquem ou inviabilizem a apuração e avaliação da contestação.

**IMPORTANTE:**

- É necessário imprimir o formulário e preencher as informações. É obrigatório o preenchimento dos campos do item 1 ao 3 e os demais itens deverão ser preenchidos se relacionado ao motivo da contestação.
- Caso haja outras informações ou documentos relacionados a contestação que julgue importante, poderá anexar ou nos informar no corpo do e-mail.
- É uma exigência da Bandeira de seu cartão que haja um prévio contato com o estabelecimento, antes de contestar a compra no cartão de crédito. Sem o acionamento prévio do estabelecimento não é possível iniciar a análise da contestação.
- A análise da contestação será iniciada somente após o recebimento deste formulário corretamente preenchido.

- Caso haja alguma informação incompleta ou, se necessitarmos de maiores informações entraremos em contato via e-mail, sms ou telefone.
- Após o preenchimento enviar o formulário para o e-mail: [controversia@bradesco.com.br](mailto:controversia@bradesco.com.br)