**Formulário de Contestação por Cancelamento de Compra**

**ENVIAR PARA**

**E-mail Cartão de Crédito:** [nacaobrbfla.contesta@brbcard.com.br](mailto:nacaobrbfla.contesta@brbcard.com.br)

**E-mail Cartão Pré-Pago:** [nacaobrbfla.contestaprepago@brbcard.com.br](mailto:nacaobrbfla.contestaprepago@brbcard.com.br)

**Acompanhar o processo e confirmar o recebimento da documentação após 5 dias úteis:** 4000-1915 ou 0800 001 4090

**Informações Obrigatórias:**

|  |  |
| --- | --- |
| Número do Cartão: |  |
| CPF do Titular |  |
| Nome Completo do Titular |  |
| Portador do Cartão (se adicional) |  |
| Endereço de e-mail do Titular |  |
| Telefones de Contato do Titular |  |
| ***Reference Number* (NÃO PREENCHER)** |  |

**IMPORTANTE: É necessário um formulário para cada transação cancelada**

**Dados da Despesa:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Data da Transação | Valor da Transação | Valor Contestado | Nome do Estabelecimento | Endereço ou site do estabelecimento comercial |
|  |  |  |  |  |

**Assinale o motivo da contestação e preencha todos os campos solicitados:**

|  |
| --- |
| ( ) Desacordo comercial, Descumprimento da Oferta ou Contrato (inclui o serviço não prestado ou mercadoria não recebida) – anexar evidências.  ( ) Direito de Arrependimento (válido até 7 dias após o recebimento do produto/serviço fora do estabelecimento comercial Art. 49 do CDC). Válido apenas para transações nacionais e apenas para transações VIRTUAIS/INTERNET – anexar comprovante de cancelamento.  ( ) Vício (mercadoria/serviço com defeito ou em desacordo) - anexar evidências.  **Informe os dados da mercadoria ou do serviço:**  Endereço para a entrega do serviço/mercadoria:  Data prevista para o recebimento da mercadoria/prestação do serviço: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_  O Serviço foi contratado para terceiros (parentes, amigos, cônjuge, outros)? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) Sim ( ) Não  O estabelecimento não quer ( ) ou não pode ( ) fornecer a mercadoria/serviço.  Houve prorrogação na data de entrega do serviço/mercadoria: ( ) Sim \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  ( ) Não  Data de cancelamento do serviço ou mercadoria: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ (anexar comprovante)  Descrição do que foi comprado/contratado:  **Informe os dados para o caso de DIREITO DE ARREPENDIMENTO (válido apenas para transações nacionais e apenas para transações VIRTUAIS/INTERNET) e VÍCIO:**  Data de recebimento da mercadoria: \_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Data de contato com o estabelecimento: \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Data de devolução da mercadoria: \_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (anexar comprovante)  **Informe os dados para o caso de DESACORDO COMERCIAL:**  O portador devolveu a mercadoria? SIM ( ) NÃO ( ) Data de devolução \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Se devolveu, qual foi a data que o estabelecimento recebeu a mercadoria? \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Para qual endereço a mercadoria foi encaminhada?  No ato da compra, o estabelecimento informou qual era a sua política de cancelamento? SIM ( ) NÃO ( ). Especifique:  O estabelecimento forneceu orientações para devolução da mercadoria? SIM ( ) NÃO ( ). Especifique:  **Faça um breve relato do ocorrido:** |
| **INFORMAÇÕES ADICIONAIS OBRIGATÓRIAS**  **Contatou o estabelecimento comercial?**  ( ) Sim. Informe se o contato foi realizado pessoalmente ou por e-mail, descrever nº de protocolo e a data (anexar comprovantes, e-mail, conversas WhatsApp, SMS, etc):  ( ) Não. Motivo  **Possui e-mail/carta/comprovante de cancelamento do estabelecimento?**  ( ) Sim. É necessário o envio do comprovante de cancelamento. (Anexar comprovante)  ( ) Não |
| **Declaração:**  Eu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, estou ciente e concordo 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:** Esta solicitação somente será avaliada se todos os campos estiverem devidamente preenchidos e assinados.

Declaro que as informações acima contidas são verdadeiras e que estou ciente dos procedimentos.

Local: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

**Assinatura do cliente:**

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

**A ausência da assinatura do cliente ou procurador legal neste formulário acarretará o não atendimento da solicitação.**