



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ofício 36/2015-BCB/Aspar
Pe 75766

Brasília, 6 de abril de 2015.

A Sua Excelência o Senhor
Senador Roberto Requião
Senado Federal, Ala Senador Teotônio Vilela, Gab. 18
70165-900 – Brasília/DF

Assunto: Reclamação em razão de débitos não autorizados.

Senhor Senador,

Reportamo-nos à manifestação de V.Exa. protocolizada nesta Autarquia em 5.3.2015, por meio da qual V.Exa. contestou débitos não autorizados, da empresa Netflix, em sua conta mantida junto ao Unibanco S/A.

2. A propósito, consoante esclarecimentos prestados pela área técnica, informamos a V.Exa. que foi gerada a reclamação em questão, de nº 2015/096758, encaminhada, por meio do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR), ao Itaú Unibanco S/A, no dia 10.3.2015. Em 23.3.2015, a instituição financeira informou ter efetuado o ressarcimento de todos os valores questionados, bem como o bloqueio de débitos oriundos da empresa Netflix da conta de V.Exa. Informou, ainda, que conforme esclarecimentos da empresa Netflix, a suposta assinatura dos serviços teria sido efetuada em 10.1.15, às 10:11hs, de forma digital, em que teriam sido inseridos os dados e confirmada a contratação do serviço.

3. Adicionalmente, esclarecemos que a reclamação de V.Exa. foi considerada procedente, tendo em vista a existência de indícios de descumprimento de disposições do art. 3º, caput e parágrafo 1º, da Resolução CMN 3.695/09, uma vez que a instituição financeira não apresentou a autorização para o débito do serviço na conta-corrente de V. Exa.

4. As reclamações consideradas procedentes são incluídas no Ranking de Instituições por Índice de Reclamações, que pode ser consultado por meio do endereço deste Banco Central na *Internet*, <http://www.bcb.gov.br/?RANKING>, cujas informações constituem subsídios importantes para as ações de supervisão desta Autarquia.

Respeitosamente,



David Falcão
Chefe da Assessoria Parlamentar