



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ**  
**PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 2508056400100010-301

**Reclamante/Consumidor(a):** ERNANDO CESAR DE SOUSA ALVES, CNPJ/CPF: 245.448.173-15, Endereço: Rua 21 - 890 - Alto Alegre I - Maracanaú - CE - 61922-200, Telefone: (85) 98436-0863, E-mail: .

**Reclamado/Fornecedor:** Banco BMG S/A, CPF/CNPJ: 61.186.680/0001-74, Endereço: Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - nº 1830 - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-000.

Ao(s) 08 de Setembro de 2025 às 09h45 na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). ERNANDO CESAR DE SOUSA ALVES, inscrito no CPF sob nº 245.448.173-15 e o(s) Fornecedor(es) Banco BMG S/A, inscrito no CNPJ sob nº 61.186.680/0001-74, representado pelo(a) Sr(a). BRUNO COELHO DE LIMA, inscrito no CPF sob nº 070.437.103-08, Email: juridico.brunocoelho@gmail.com

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Banco BMG S/A, o(a) Sr(a). Bruno Coelho de Lima, este reitera os termos da defesa e esclarece que a o reclamante possui junto ao Banco os seguintes contratos:

- Cartão de Crédito Bmg nº 5259 \*\*\*\* \* 4671, convênio INSS INT. NAC. SEG. SOCIAL, assinado em 17/08/2023, por meio do contrato de n.º 21588109, com limite no valor de R\$ 2.182,00.

Empréstimo Pessoal Crédito na Conta (CNC) nº 446075532 (adesão nº 7898674), contratado em 02/04/2025, a ser pago em 26 parcelas no valor de R\$ 484,24 (cada), com primeiro vencimento para 05/05/2025, com autorização de débito em conta corrente. Trata-se da renegociação do contrato 443123375, de 03/12/2024. Os contratos foram devidamente formalizados por meio de assinatura eletrônica, que possui elementos de segurança para autenticação como a geolocalização no momento da assinatura, criptografia e a utilização de selfie para trazer mais confiança ao cliente e garantir a integridade da operação. As fotos, inclusive, se assemelham à do documento de identidade apresentado na contratação. O cartão de crédito consignado Bmg foi utilizado para a realização de saque, depositado diretamente na conta corrente, no banco 104 - Caixa Econômica Federal - Agência 1922, Conta 20845-8, conforme demonstrado em comprovante TED anexo. Quanto ao empréstimo, o valor contratado, foi liberado e depositado em conta de sua titularidade, junto ao banco Bmg (Agência: 58 Conta: 164786613), o valor de R\$ 689,77, no dia 02/04/2025. O valor restante, de R\$ 3.110,24 foi utilizado para liquidação do contrato anterior, como pode ser verificado no comprovante de operação em anexo. Não identificamos a devolução dos valores recebidos até a presente data. Não foi encontrado também nenhuma solicitação de cancelamento da operação por arrependimento dentro do prazo legal. Em respeito para com este órgão e para com o consumidor, o Banco apresenta as seguintes propostas de acordo:

- Cartão: 5259 \*\*\*\* \* 4671

Saldo devedor: R\$ 4.281,34

À vista: R\$ 2.186,41

Forma de pagamento: Boleto bancário

Propostas válidas até: 15/09/2025 Para sua comodidade, caso opte pela opção à vista, geramos o boleto de quitação antecipada, que poderá ser pago até a data de vencimento em 15/09/2025. O envio é realizado de forma automática pelo sistema em até 24 horas úteis. Por isso, segue abaixo o código de barras caso deseje realizar o pagamento antes do recebimento do boleto.

31890.10204 55050.050206 92369.770463 1 12050000218641

Após o pagamento, solicitamos que seja enviado o comprovante de pagamento para os emails:

admbmg@diascosta.adv.br; bianca.pereira@diascosta.adv.br e paulo.junior@diascosta.adv.br para providenciarmos as devidas baixas do contrato e liberação da margem.

- Empréstimo Pessoal nº 446075532

SALDO DEVEDOR ATUAL: R\$ 11.137,51

**Endereço:** Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú - CE, **CEP:** 61.900-350.

**E-mail:** audiencia\_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

À vista: R\$ 4.771,64

Forma de pagamento: Boleto Bancário

Opções de parcelamento:

1 + 22 de R\$ 490,00

1 + 25 de R\$ 433,46

1 + 30 de R\$ 363,54

Forma de Pagamento: boleto bancário

PROPOSTAS VÁLIDAS ATÉ 10/09/2025

Caso aceite a proposta e já conste desconto previsto em conta, o mesmo não será ressarcido.

Dada a palavra o consumidor reclamante, o(a) Sr. ERNANDO CESAR DE SOUSA ALVES, este informa que desconhece o empréstimo pelo qual está sendo cobrado pela reclamada. Dessa forma, requer a imediata exclusão do seu nome dos órgãos de proteção ao crédito, uma vez que a cobrança é indevida.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou uma proposta de acordo para o Consumidor, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa.

O Consumidor(a) por sua vez, informa que não aceita a proposta de acordo e que recorrerá as vias judiciais.

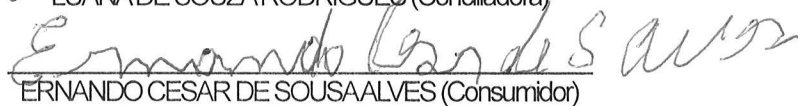
Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 08 de Setembro de 2025.

  
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora)

  
ERNANDO CESAR DE SOUSA ALVES (Consumidor)

PRESENÇA VIRTUAL  
BRUNO COELHO DE LIMA (Preposto)  
Banco BMG S/A (Fornecedor)

