



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2506056400100034301

Data de retorno do consumidor(a): 23/06/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO CLAUDIANO BEZERRA DE OLIVEIRA

CNPJ/CPF: 359.523.423-53

Endereço: Lateral Sul - BL 11, APT 1102 - Santo Sátiro - Maracanaú - CE - 61919-005

Telefone: (85) 99178-9982

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco BMG

Nome Fantasia: Banco BMG

CPF/CNPJ: 61.186.680/0001-74

Endereço de Correspondência: Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - nº 1830 - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-000

Telefone Institucional: (31) 3290-3909

E-mail Institucional: ouvidoria@bancobmg.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

O consumidor informa que recebeu um cartão de crédito do Banco BMG sem ter solicitado previamente. Apesar disso, ao desbloqueá-lo e verificar o limite de crédito disponível, que era em torno de R\$ 290,00 (duzentos e noventa reais), decidiu utilizá-lo para realizar algumas compras.

Contudo, ao receber a fatura, verificou que o limite total disponível constava como R\$ 2.428,00 (dois mil, quatrocentos e vinte e oito reais), o que já gerou estranheza. Além disso, a fatura apresentou diversas cobranças que não fazem parte do valor efetivamente utilizado pelo consumidor, como:

- Tarifa de emissão do cartão
- Cobrança de seguro “BMG Med”
- Encargos financeiros faturados



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

- IOF rotativo

O consumidor não reconhece nem contratou essas cobranças adicionais, tampouco foi informado de forma clara sobre elas no momento do desbloqueio ou utilização do cartão.

Ao procurar atendimento presencialmente em uma loja do Banco BMG, não obteve explicações claras ou resolutivas. Tentou também contato via telefone, mas não conseguiu atendimento eficaz.

Diante do ocorrido, o consumidor informa que não possui mais interesse em manter qualquer vínculo com o cartão do Banco BMG, e deseja apenas quitar o valor correspondente às compras que efetivamente realizou.

Pedido:

Assim, requer:

- 1. A exclusão das cobranças (tarifa de emissão, seguro BMG Med, encargos financeiros e IOF rotativo);**
- 2. A correção do valor da fatura, para incluir somente os valores correspondentes às compras realizadas;**
- 3. O cancelamento imediato do cartão de crédito do Banco BMG.**

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 11 de Junho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCO CLAUDIANO BEZERRA DE OLIVEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____