



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00005-3

Data/Hora de Abertura: 04/05/2026 às 14:24:23

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Antonieta Ferreira Gomes

CPF do Consumidor: 518.529.003-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

| Nome Fantasia | Razão Social | CNPJ/CPF | Número de Atendimento |
|----------------------|---------------------|--------------------|------------------------------|
| Banco BMG | Banco BMG S/A | 61.186.680/0001-74 | 26.05.0564.001.00005-301 |

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia

Relato:

Relata a consumidora que, em abril de 2026, realizou um empréstimo junto à reclamada, sob o contrato nº 465515536. Na ocasião, foi solicitado o valor de R\$ 1.089,10 (mil e oitenta e nove reais e dez centavos).

O empréstimo foi concedido, sendo pactuado o pagamento em 21 (vinte e uma) parcelas mensais de R\$ 517,10 (quinhentos e dezessete reais e dez centavos).



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

Após a contratação, a consumidora somou os valores das parcelas e verificou que, ao final, pagaria quantia superior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Ressalta, ainda, que não foi devidamente informada acerca das condições do contrato, sentindo-se prejudicada ao constatar que tal montante será descontado de sua aposentadoria.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a revisão do contrato, dos valores e dos juros aplicados, ou, alternativamente, a possibilidade de negociação para o cancelamento do referido contrato.

TRATATIVAS

04/05/2026 - **Carta**
Situação: Aberta