



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00002-3

Data/Hora de Abertura: 02/06/2025 às 13:51:30

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA DAS GRAÇAS SOARES GOMES

CPF do Consumidor: 248.150.983-87

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	25.06.0564.001.00002-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço

Relato:

A consumidora informa que possui um cartão contratado junto ao Banco BMG desde o ano de 2003. Após algum tempo, percebeu que se tratava de um cartão de crédito consignado, o que passou a gerar descontos mensais automáticos em sua conta bancária.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Alega que esses descontos são constantes e aparentemente intermináveis, pois o valor total da dívida nunca se extingue, gerando confusão e prejuízo financeiro. Buscando esclarecimentos, a consumidora entrou em contato com o Banco BMG, mas não obteve respostas claras. Foi informada apenas que, em 2015, o contrato teria sido renovado automaticamente, sem o seu consentimento formal.

A consumidora solicitou, por diversas vezes, o acesso ao contrato original e a documentação atualizada, mas não obteve êxito, sendo impedida de consultar cláusulas importantes que regulam a contratação e os descontos.

Além deste cartão consignado, a consumidora relata que possui outro contrato com o Banco BMG, relacionado a um empréstimo, e gostaria também de obter o contrato e saber como poderia fazer um acordo para quitação.

Pedido:

Cópia integral de todos os contratos firmados com o Banco BMG, inclusive o referente ao cartão de crédito consignado iniciado em 2003 e qualquer outro contrato vigente;

Esclarecimentos detalhados sobre os valores cobrados, saldo devedor e natureza das cobranças mensais.

TRATATIVAS

02/06/2025 - **Carta**

Situação: Aberta