



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2608056400100001301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco BMG S/A

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **09/09/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/vyj-ergr-rmk>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ADILVANIZA PEREIRA HOLANDA - **CNPJ/CPF:** 278.114.093-72

Endereço: Rua 9 - N°14, CS A - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61921-100

Telefone: (85) 98675-1482

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que tinha conhecimento dos descontos incidentes em seu benefício desde o ano de 2016. Contudo, somente após análise detalhada de seus extratos verificou a dimensão dos valores descontados ao longo dos anos.

Conforme apurado, no ano de 2016 foram descontados aproximadamente R\$ 373,24. Em 2017, os descontos totalizaram cerca de R\$ 716,36. No ano de 2018, o montante descontado foi de R\$ 752,44; em 2019, R\$ 691,35; em 2020, R\$ 628,50; em 2021, R\$ 743,76; em 2022, R\$ 799,92; em 2023, R\$ 969,09.

No ano de 2024, após análise minuciosa de seu extrato, a consumidora constatou que passaram a ser efetuados descontos referentes a dois cartões na modalidade RMC (Reserva de Margem Consignável), totalizando R\$ 1.807,08 no referido exercício. Em 2025, os débitos alcançaram o montante de R\$ 2.007,59. Já no ano de 2026, até o presente momento, foram descontados R\$ 1.513,02.

Dessa forma, os descontos realizados no período compreendido entre os anos de 2016 e 2026 totalizam aproximadamente R\$ 11.002,53.

Após tomar ciência da situação, a consumidora entrou em contato com a reclamada em 25/06/2025, com a finalidade de obter informações acerca do saldo devedor, ocasião em que foi informada de que ainda restava um débito no valor de R\$ 2.753,27. Posteriormente, em novos contatos realizados nos dias 26/06/2025 e 02/07/2025, foi informada de que o saldo devedor havia sido atualizado para R\$ 2.796,86. Na mesma oportunidade, a reclamada informou que a única proposta de negociação consistia na quitação integral desse valor.

Diante da ausência de esclarecimentos satisfatórios e da inexistência de alternativa viável para solução da controvérsia, a consumidora recorreu a este órgão em busca de uma solução adequada para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer que a reclamada forneça cópia integral do contrato firmado entre as partes, bem como apresente esclarecimentos detalhados acerca da data de início da contratação, da data prevista para o vencimento final do contrato, do saldo devedor atualizado, da quantidade total de parcelas pactuadas, da quantidade de parcelas já quitadas e das parcelas remanescentes. Requer, ainda, esclarecimentos sobre a possibilidade de liquidação



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

antecipada do débito e se os valores já descontados ao longo da relação contratual são suficientes para a quitação da obrigação.

Maracanaú/CE, 14 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira