



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

Número de Atendimento: 2506056400100031301,2506056400100031302,2506056400100031303

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Banco BMG S/A

Banco Mercantil do Brasil S/A

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Nome Fantasia:

Banco BMG

Banco Mercantil do Brasil

Caixa Econômica Federal

CPF/CNPJ:

61.186.680/0001-74

17.184.037/0001-10

00.360.305/0001-04

Endereço de Correspondência:

Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - n° 1830 - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-000

Rua Rio de Janeiro 654 - n°654 - - Centro - Belo Horizonte - MG - 30160-912

SBS Quadra 4 Bloco A Lotes 3/4 - PRESI - GECOL 21 ANDAR / n° 3/4 - Asa Sul - Brasília - DF - 70092-900

Telefone Institucional:

(31) 3290-3909

(31) 3057-6588

(61) 3206-9838, (61) 3521-8600

E-mail Institucional:

ouvidoria@bancobmg.com.br

ouvidoriamb@mercantil.com.br

ouvid@caixa.gov.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 **05/08/2025 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado, 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 trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA DO SOCORRO ANASTACIO DOS SANTOS DA SILVA – **CNPJ/CPF:** 556.091.553-04

Endereço: Rua 116 - 560 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-160

Telefone: (85) 99189-0813

E-mail: socorroanastacio10@hotmail.com

Procurador(a): – CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que é beneficiária do INSS, onde mensalmente recebe sua pensão. A consumidora, originalmente, recebia seu benefício pelo banco BMG, porém, em outubro de 2024, decidiu fazer a portabilidade e receber o referido benefício pela Caixa Econômica Federal, e assim ela vinha recebendo desde então. Porém, em abril de 2025, a mesma percebeu que seu benefício caiu no banco BMG. A mesma, novamente, solicitou à caixa que fizesse a portabilidade, porém, passados alguns dias, a consumidora descobriu que um terceiro banco, banco mercantil, puxou seu benefício e então, novamente, a consumidora pediu a portabilidade para a caixa econômica, a caixa assim o fez e ela sacou o benefício. Ao questionar o INSS sobre o motivo dessas mudanças não solicitadas, a mesma foi orientada a procurar esse órgão para a solução de sua demanda.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer receber seu benefício exclusivamente pela Caixa Econômica Federal.

Link da videochamada para presença de modo virtual: <https://meet.google.com/hdo-hvze-aqt>

Maracanaú/CE, 04 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____