



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.07.0564.001.00045-301

Reclamante: FRANCISCA LIDUINA FERREIRA LIRA, **CPF:** 342.067.978-54, **Endereço:** Rua José Batista dos Santos - 79 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-625, **Telefone:** (85) 99164-2373.

Reclamado: Banco BMG S/A, **CNPJ:** 61.186.680/0001-74, **Endereço:** Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - nº 1830 - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-000

Aos 22 de setembro de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, a preposta da parte reclamada, a sra. Scarlett Siqueira Andrade, inscrita no CPF de nº 391.674.418-66, e-mail: scarlett.andrade@diascosta.adv.br, está última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Scarlett Siqueira, esta informa que, Os cartões de crédito consignado foram formalizados sob os números 5259 4611, vinculado ao contrato nº 45345291 (assinado fisicamente em 28/04/2016, com limite de R\$ 7.402,00), e 5259 0570, vinculado ao contrato nº 76915610 (assinado eletronicamente em 11/07/2022, com limite de R\$ 7.364,00). A contratação física ocorreu mediante assinatura idêntica ao documento de identidade apresentado. A contratação eletrônica seguiu fluxo com validação por geolocalização, criptografia, envio de selfie compatível com o documento de identidade, além de confirmação por SMS e aceite específico para cada produto. Os valores mutuados mediante saques complementares foram disponibilizados diretamente em contas bancárias de titularidade da parte autora, conforme histórico de transferências realizadas na Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Banco Santander e no próprio Banco Bmg, cujos comprovantes integram a defesa. O saldo devedor atualizado totaliza R\$ 14.264,14 para o cartão final 4611 e R\$ 13.814,07 para o cartão final 0570. Diante do saldo devedor atual e de forma a buscar a solução amigável da reclamação, possuímos uma proposta de liquidação à vista e/ou parcelado com desconto que, ao aceitar, ficará disponível na sua próxima fatura. Cartão: 5259 **** * 4611 Saldo devedor: R\$ 14.146,42 À vista: R\$ 3.654,07 Opções de parcelamento: •24 parcelas de R\$ 209,42 •36 parcelas de R\$ 159,12 •48 parcelas de R\$ 139,92 Forma de pagamento: Desconto em folha, conforme as regras do produto Cartão: 5259 **** * 0570 Saldo devedor: R\$ 13.814,07 À vista: R\$ 6.796,36 Opção de parcelamento: •58 parcelas de R\$ 228,65. Descontos ocorrerão a partir de novembro/2026.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, aceita a proposta de acordo. Referente ao cartão de final 4611: a consumidora aceita a proposta de 48 parcelas no valor de R\$ 139,92 (cento e trinta e nove reais e noventa e dois centavos), com desconto em seu benefício. Em relação ao cartão de final 0570: a consumidora aceita a proposta de 58 parcelas no valor de R\$ 228,65 (duzentos e vinte e oito reais e sessenta e cinco centavos) com desconto em seu benefício.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, **proposta de acordo, Referente ao cartão de final 4611: a consumidora aceita a proposta de 48 parcelas no valor de R\$ 139,92 (cento e trinta e nove reais e noventa e dois centavos), com desconto em seu benefício. Em relação ao cartão de final 0570: a consumidora aceita a proposta de 58 parcelas no valor de R\$ 228,65 (duzentos e vinte e oito reais e sessenta e cinco centavos) com desconto em seu benefício,** proposta aceita pela consumidora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

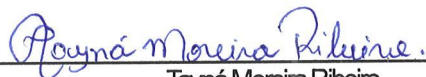
Ante o exposto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 22 de setembro de 2026.



Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú



FRANCISCA LIDUINA FERREIRA LIRA (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Scarlett Siqueira Andrade (Preposta)
Banco BMG S/A (Reclamada)

