



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2505056400100069301

Eu, **Vânia Maria Brito de Medeiros Duncan Amar**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora informa que é titular de um cartão de crédito BMG Card e que, diante das limitações financeiras enfrentadas, vinha realizando os pagamentos das faturas conforme suas possibilidades.

Na fatura com vencimento em 10 de abril de 2024, cujo valor total era de R\$ 3.864,34 (três mil, oitocentos e sessenta e quatro reais e trinta e quatro centavos), a consumidora efetuou o pagamento parcial de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Contudo, no mês seguinte, ao verificar a fatura com vencimento em 10 de maio de 2024, constatou que a administradora do cartão, Banco BMG, realizou um parcelamento automático da dívida restante, sem o seu consentimento prévio ou expressa autorização. O referido parcelamento foi lançado em 84 parcelas de R\$ 85,56 (oitenta e cinco reais e cinquenta e seis centavos).

Inconformada, a consumidora entrou em contato com a empresa reclamada, que justificou a medida com base na Normativa INSS n.º 158. Entretanto, a consumidora não concorda com tal justificativa, pois entende que qualquer parcelamento deve ser previamente comunicado e autorizado pelo titular do contrato.

Apesar da discordância, diante das circunstâncias pessoais enfrentadas à época — atuando como cuidadora de sua mãe e de seu irmão —, e sem condições de resolver outras pendências, efetuou o pagamento de 13 parcelas do referido parcelamento, a fim de evitar maiores transtornos.

Pedido: Diante disso, a consumidora requer a realização de um acordo direto com a administradora, com o objetivo de pagar o valor real da dívida originalmente contraída, já descontados os valores já pagos, e sem a incidência de juros, encargos ou multas indevidas, tendo em vista que o parcelamento foi realizado de forma unilateral e sem anuência da parte consumidora.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DATA DE RETORNO: _03/06/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 22 de Maio de 2025.

Consumidor(a): _____
Vânia Maria Brito de Medeiros Duncan Amar