



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00031-3

Data/Hora de Abertura: 08/09/2025 às 14:28:49

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 HERCÍLIA MOREIRA

CPF do Consumidor: 382.640.723-72

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	25.09.0564.001.00031-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento

Relato:

Relata a consumidora, pensionista federal, que lhe foi oferecido um cartão do Banco BMG, tendo ela aceitado e realizado a adesão ao referido cartão. A primeira fatura foi paga normalmente. Contudo, ao tentar efetuar o pagamento da segunda fatura, com vencimento em 02 de setembro de 2025, a consumidora conseguiu acessar o documento, porém o código de barras apresentava erro, impossibilitando o pagamento.



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

Diante da dificuldade, dirigiu-se até uma agência do Banco BMG, onde aguardou por aproximadamente três horas para ser atendida. Ao ser atendida, foi informada de que o banco estava enfrentando problemas no sistema, mas que o acesso para pagamento estaria disponível a partir do dia 08 de setembro de 2025, sendo orientada a tentar a retirada pelo aplicativo, o que, entretanto, não se mostrou eficaz. Mesmo após a orientação recebida, a consumidora não obteve sucesso em validar o documento.

Até a presente data, 08 de setembro de 2025, a fatura permanece inválida. Ao verificar seu contracheque, a consumidora constatou que está sendo realizado um desconto sob a rubrica "taxa de amortização cartão benefício", no valor de R\$ 90,32 (noventa reais e trinta e dois centavos). Informa ainda que, no momento da contratação do cartão, questionou expressamente a atendente se haveria qualquer tipo de desconto ou cobrança, tendo sido informada de que não existiria nenhuma taxa adicional.

Além disso, a consumidora registrou reclamação no portal Reclame Aqui e entrou em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Banco BMG, gerando o protocolo nº 370933000, em 03 de setembro de 2025.

Diante dos transtornos enfrentados e da ausência de transparência na contratação, a consumidora buscou o Procon, visando esclarecimentos e providências.

Pedido: Requer, portanto, a apuração detalhada das condições em que foi realizado o contrato, bem como informações claras acerca do tipo de cartão contratado, dos motivos que dificultam a emissão das faturas e da legalidade dos descontos efetuados diretamente em seu benefício. Ressalta, por fim, que tem tentado acessar a fatura desde antes do vencimento, sem sucesso. Ademais, requer o imediato cancelamento do cartão, diante dos transtornos e da falta de transparência apresentados.

TRATATIVAS

08/09/2025 - **Carta**

Situação: Aberta