

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100002301

Eu, **MARIA DAS GRAÇAS SOARES GOMES**, 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 possui um cartão contratado junto ao Banco BMG desde o ano de 2003. Após algum tempo, percebeu que se tratava de um cartão de crédito consignado, o que passou a gerar descontos mensais automáticos em sua conta bancária.

Alega que esses descontos são constantes e aparentemente intermináveis, pois o valor total da dívida nunca se extingue, gerando confusão e prejuízo financeiro. Buscando esclarecimentos, a consumidora entrou em contato com o Banco BMG, mas não obteve respostas claras. Foi informada apenas que, em 2015, o contrato teria sido renovado automaticamente, sem o seu consentimento formal.

A consumidora solicitou, por diversas vezes, o acesso ao contrato original e a documentação atualizada, mas não obteve êxito, sendo impedida de consultar cláusulas importantes que regulam a contratação e os descontos.

Além deste cartão consignado, a consumidora relata que possui outro contrato com o Banco BMG, relacionado a um empréstimo, e gostaria também de obter o contrato e saber como poderia fazer um acordo para quitação.

Pedido:

Cópia integral de todos os contratos firmados com o Banco BMG, inclusive o referente ao cartão de crédito consignado iniciado em 2003 e qualquer outro contrato vigente;

Esclarecimentos detalhados sobre os valores cobrados, saldo devedor e natureza das cobranças mensais.

DATA DE RETORNO: 16/06/2025, 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, 02 de Junho de 2025.

Consumidor(a): _____
MARIA DAS GRAÇAS SOARES GOMES