

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00012-3**Data/Hora de Abertura:** 12/03/2025 às 10:14:50**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ANA PAULA RODRIGUES DA SILVA SOUSA**CPF do Consumidor:** 779.242.073-68**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	25.03.0564.001.00012-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)**Problema:** Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço**Relato:**

Relata a consumidora que contratou um empréstimo pessoal em fevereiro de 2024 e vem sendo descontado de sua conta do INSS onde ela recebe pensão por morte. Entretanto, passados alguns minutos a consumidora resolveu cancelar, mas foi informado que ela deveria se dirigir até Fortaleza para realizar o cancelamento. Por motivos pessoais ela não foi e optou por ficar com a quantia. Em janeiro de 2025 foi oferecido uma renovação porém ela não



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

aceitou, afirmou que só queria findar o empréstimo previamente contratado. Lhe foi passado um numero de telefone onde foi informado que para quitar imediatamente o empréstimo ela deveria pagar um valor superior a R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS) à vista porém ela não aceitou. Lhe foi oferecida a oportunidade de criar uma conta na empresa ora reclamada e começar a receber seu benefício por ela com os valores restantes a serem diretamente descontados. Porém vendo que isso iria prejudica-la pois abaixa mais da metade do valor que ela recebe, ela se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma negociação eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, ela requer a desvinculação da conta, ou seja, que seu benefício retorne para o banco original (Caixa econômica), e negociar com o banco ora reclamado, para que ele possa quitar seu empréstimo pessoal.

TRATATIVAS

26/03/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta

12/03/2025 - **Carta**

Fornecedor: Banco BMG S/A

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Banco BMG:

Prezados, boa tarde!

Em atenção a reclamação registrada pelo Consumidor, informamos que segue parecer em anexo.

Alertamos que caso o espaço para inserção dos documentos seja insuficiente, enviaremos o restante para a caixa de e-mail do órgão.

Se restar alguma dúvida ou deseje aceitar propostas ofertadas, pode nos acionar através do nosso Procon Fone caso tenha cadastro (0800 723 3077) ou enviar um e-mail para ouvidoria@bancobmg.com.br.

Ficamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Banco Bmg.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2503056400100012301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco BMG S/A

Nome Fantasia: Banco BMG

CPF/CNPJ: 61.186.680/0001-74

Endereço de Correspondência: Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - nº 1830 - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-000

Telefone Institucional: (31) 3290-3909

E-mail Institucional: ouvidoria@bancobmg.com.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 **15/04/2025 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, 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(a), 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 o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANA PAULA RODRIGUES DA SILVA SOUSA - **CNPJ/CPF:** 779.242.073-68

Endereço: Rua Anna Vitória da Silva Viana - 43 BLOCO 23 APARTAMENTO 101 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-235

Telefone: (85) 99731-8755

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

Relata a consumidora que contratou um empréstimo pessoal em fevereiro de 2024 e vem sendo descontado de sua conta do INSS onde ela recebe pensão por morte. Entretanto, passados alguns minutos a consumidora resolveu cancelar, mas foi informado que ela deveria se dirigir até Fortaleza para realizar o cancelamento. Por motivos pessoais ela não foi e optou por ficar com a quantia. Em janeiro de 2025 foi oferecido uma renovação porém ela não aceitou, afirmou que só queria findar o empréstimo previamente contratado. Lhe foi passado um numero de telefone onde foi informado que para quitar imediatamente o empréstimo ela deveria pagar um valor superior a R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS) à vista porém ela não aceitou. Lhe foi oferecida a oportunidade de criar uma conta na empresa ora reclamada e começar a receber seu benefício por ela com os valores restantes a serem diretamente descontados. Porém vendo que isso iria prejudica-la pois abaixa mais da metade do valor que ela recebe, ela se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma negociação eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, ela requer a desvinculação da conta, ou seja, que seu benefício retorne para o banco original (Caixa econômica), e negociar com o banco ora reclamado, para que ela possa quitar seu empréstimo pessoal.

Maracanaú/CE, 26 de Março de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____