



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2506056400100002301

Data de retorno do consumidor(a): 12/06/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA DAS GRAÇAS SOARES GOMES

CNPJ/CPF: 248.150.983-87

Endereço: Rua Prefeito Almir Dutra - 236 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-160

Telefone: (85) 98945-0372

E-mail: gracinhasg@outlook.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco BMG

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta 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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 02 de Junho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

MARIA DAS GRAÇAS SOARES GOMES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____