



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: 2507056400100048301

Data de retorno do consumidor(a): 25/07/2025

Horário: 8h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA NAVEGANTE HIGINO DA SILVA

CNPJ/CPF: 143.199.263-15

Endereço: Rua 15 - 389 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-240

Telefone: (85) 99190-5238

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, aposentada, relata que, em junho de 2018, realizou um empréstimo junto à empresa reclamada no valor aproximado de R\$ 1.285,00 (um mil duzentos e oitenta e cinco reais). Em determinado momento, a consumidora solicitou a portabilidade de crédito para a Caixa Econômica Federal.

Alega, ainda, que consta em seu nome um débito no valor de R\$ 2.365,33 (dois mil trezentos e sessenta e cinco reais e trinta e três centavos), referente a um empréstimo já quitado.

A consumidora reforça que já efetuou a quitação do referido empréstimo, entretanto, até a presente data, a reclamada continua realizando descontos em sua aposentadoria.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

- O cancelamento imediato dos descontos em sua aposentadoria;
- Esclarecimentos detalhados sobre os descontos realizados;
- O cancelamento do débito eventualmente registrado.

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, 15 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

MARIA NAVEGANTE HIGINO DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____