



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100001301

Data de retorno do consumidor(a): 14/08/2026

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ADILVANIZA PEREIRA HOLANDA

CNPJ/CPF: 278.114.093-72

Endereço: Rua 9 - N°14, CS A - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61921-100

Telefone: (85) 98675-1482

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 - n° 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 relata que tinha conhecimento dos descontos incidentes em seu benefício desde o ano de 2016. Contudo, somente após análise detalhada de seus extratos verificou a dimensão dos valores descontados ao longo dos anos.

Conforme apurado, no ano de 2016 foram descontados aproximadamente R\$ 373,24. Em 2017, os descontos totalizaram cerca de R\$ 716,36. No ano de 2018, o montante descontado foi de R\$ 752,44; em 2019, R\$ 691,35; em 2020, R\$ 628,50; em 2021, R\$ 743,76; em 2022, R\$ 799,92; em 2023, R\$ 969,09.

No ano de 2024, após análise minuciosa de seu extrato, a consumidora constatou que passaram a ser efetuados descontos referentes a dois cartões na modalidade RMC (Reserva de Margem Consignável), totalizando R\$ 1.807,08 no referido exercício. Em 2025, os débitos alcançaram o montante de R\$ 2.007,59. Já no ano de 2026, até o presente momento, foram descontados R\$ 1.513,02.



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

Dessa forma, os descontos realizados no período compreendido entre os anos de 2016 e 2026 totalizam aproximadamente R\$ 11.002,53.

Após tomar ciência da situação, a consumidora entrou em contato com a reclamada em 25/06/2025, com a finalidade de obter informações acerca do saldo devedor, ocasião em que foi informada de que ainda restava um débito no valor de R\$ 2.753,27. Posteriormente, em novos contatos realizados nos dias 26/06/2025 e 02/07/2025, foi informada de que o saldo devedor havia sido atualizado para R\$ 2.796,86. Na mesma oportunidade, a reclamada informou que a única proposta de negociação consistia na quitação integral desse valor.

Diante da ausência de esclarecimentos satisfatórios e da inexistência de alternativa viável para solução da controvérsia, a consumidora recorreu a este órgão em busca de uma solução adequada para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer que a reclamada forneça cópia integral do contrato firmado entre as partes, bem como apresente esclarecimentos detalhados acerca da data de início da contratação, da data prevista para o vencimento final do contrato, do saldo devedor atualizado, da quantidade total de parcelas pactuadas, da quantidade de parcelas já quitadas e das parcelas remanescentes. Requer, ainda, esclarecimentos sobre a possibilidade de liquidação antecipada do débito e se os valores já descontados ao longo da relação contratual são suficientes para a quitação da obrigação.

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, 03 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias



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

Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

ADILVANIZA PEREIRA HOLANDA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____