



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ**  
**PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 2603056400100043301

**Reclamante/Consumidor(a):** JOSÉ BERNARDINO DA SILVA, **CNPJ/CPF:** 120.174.263-34, **Endereço:** Rua 36 - 295 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-620 , **Telefone:** (85) 98738-5322 , **E-mail:** .

**Reclamado/Fornecedor:** Banco BMG S/A , **CPF/CNPJ:** 61.186.680/0001-74 , **Endereço:** Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - nº 1830 - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-000 . **E-mail:** [rayssa.oliveira@bancobmg.com.br](mailto:rayssa.oliveira@bancobmg.com.br), [veronica.marques@diascosta.adv.br](mailto:veronica.marques@diascosta.adv.br).

Ao(s) 27 de Maio de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). JOSÉ BERNARDINO DA SILVA, e o(s) Fornecedor(es) Banco BMG S/A, representado pelo(a) Sr(a). VERÔNICA RABELO MARQUES, inscrita no CPF sob nº085.064.376-79, RAYSSA ROSSA DE OLIVEIRA, 107.885.186-74.

Dada a palavra a preposta, esta informa que, o consumidor possui o Cartão de Crédito BMG n.º 5259.XXXX.XXXX.8110, INSS, assinado em 10/11/2015, por meio do contrato de n.11670777 com limite no valor de 706,00 e margem no valor de R\$ 70,60. O contrato foi devidamente formalizado por meio de assinatura física, atualmente o saldo devedor do consumidor é de R\$ 1.495,66. Em relação ao contrato de cartão de crédito em comento o Banco BMG S/A, por mera liberalidade e com o objetivo de composição amigável, apresenta proposta de acordo consistente na baixa integral do saldo devedor, sem reconhecimento de falha na prestação do serviço e sem devolução ou ressarcimento de valores. Ressaltamos que, caso venha a ocorrer desconto na próxima folha de pagamento, o mesmo não será ressarcido, uma vez que a presente oferta de acordo já engloba o desconto previsto.

Dada a palavra ao consumidor, este informa está ciente e de acordo com a proposta apresentada.

**DA CONCILIADORA**

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou ainda uma proposta de acordo aceita pelo(a) Consumidor(a), bem como, realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

1. Fica a empresa reclamada, por mera liberalidade, em proceder com a baixa integral do saldo devedor no valor de R\$ 1.495,66 (mil quatrocentos e noventa e cinco reais e sessenta e seis centavos).

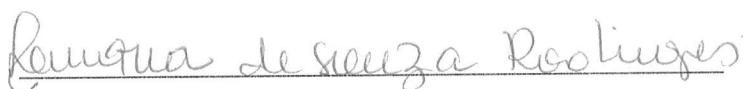
2. Fica o autor ciente que se a empresa não cumprir o presente acordo deverá comunicar a este órgão consumerista.

3. Fica, portanto, estabelecido o compromisso do fornecedor no cumprimento do presente acordo, sob pena de aplicação de possíveis sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor e legislações correlatas.


Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 27 de Maio de 2026.



LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))



JOSÉ BERNARDINO DA SILVA (Consumidor(a))

PRESENCIA VIRTUAL

VERÔNICA RABELO MARQUES(Preposta)

Banco BMG S/A (Fornecedor)

PRESENCIA VIRTUAL

RAYSSA ROSSA DE OLIVEIRA

Banco BMG S/A (Fornecedor)

The screenshot shows a video call in progress with three participants. The first participant on the left is holding a smartphone. The second participant is holding a document. The third participant is seated at a desk with another person in the background. On the right side, there is a chat log with the following content:

Processo: 2603056400100043301

Entrevista para fins de devolução ou ressarcimento de valores.  
Passaremos que, caso venha a ocorrer desconto na próxima folha de pagamento, o mesmo não será restituído, uma vez que a presente oferta de acordo já engloba o desconto previsto.

Ryessa Rosa 11:51  
Oi!

Ryessa Rosa 11:41  
Verônica, informe ao seu e-mail aqui no chat por favor.

Verônica Rabêlo 11:41  
veronica.marques@despista.edu.br

Ryessa Rosa 11:45  
Verônica, gentileza posicionar documento de identificação para print.