

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2607056400100045301

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 - n° 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 **25/08/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, 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.

E-mail institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/eip-mzkg-viy>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA LIDUINA FERREIRA LIRA - **CNPJ/CPF:** 342.067.978-54

Endereço: Rua José Batista dos Santos - 79 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-625

Telefone: (85) 99164-2373

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que, em meados do ano de 2017, contratou um empréstimo junto ao Banco BMG S.A. Afirma que, desde então, vêm sendo realizados descontos mensais em seu benefício previdenciário sob as rubricas RMC (Reserva de Margem Consignável) e RCC (Reserva de Cartão Consignado).

Aduz que os referidos descontos perduram há vários anos, sem que haja perspectiva de quitação da obrigação, motivo pelo qual entende estar diante de um débito que se tornou praticamente interminável. Sustenta, ainda, que jamais recebeu ou utilizou qualquer cartão de crédito consignado vinculado às referidas cobranças, não reconhecendo a regularidade da contratação.

Afirma que buscou solucionar administrativamente a demanda junto à instituição financeira, solicitando esclarecimentos acerca da origem dos descontos e de sua continuidade, porém não obteve solução satisfatória.

Ressalta que os descontos vêm comprometendo significativamente sua renda, causando prejuízos à sua subsistência e ao equilíbrio de seu orçamento familiar, razão pela qual considera abusiva a manutenção das cobranças.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de cópia integral dos contratos que fundamentam os descontos referentes à RMC e à RCC, bem como dos documentos comprobatórios da eventual contratação e utilização do cartão consignado. Requer, ainda, o cancelamento dos descontos impugnados, caso não seja comprovada a regularidade da contratação, além da adoção das providências cabíveis para a regularização da situação.

Maracanaú/CE, 04 de Agosto de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____