



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: 2502056400100087301

Data de retorno do consumidor(a): 07/03/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DURVAL LIMA XAVIER

CNPJ/CPF: 070.968.708-73

Endereço: Rua 127 - 371 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-300

Telefone: (85) 99224-4474

E-mail: djavan.silva@hotmail.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:

Relata o consumidor que fez um empréstimo em março de 2023, a ser descontado diretamente de sua aposentadoria, pagando 15 (Quinze) parcelas de R\$348,07 (TREZENTOS E QUARENTA E OITO REAIS E SETE CENTAVOS). Quando se aproximava do termino das parcelas, o consumidor sacou o dinheiro de sua conta antes que o banco fizesse o desconto, e com isso ficou cobrando juros, entretanto no mês seguinte foi descontado o valor. Entretanto o consumidor notou que sua dívida não diminuía, por isso ele buscou a empresa ora reclamada para tentar solucionar a situação, então foi feito em janeiro de 2025 um acordo em que consistia no pagamento da dívida, 2 (Duas) parcelas de R\$ 230,04 (DUZENTOS E TRINTA REAIS E QUATRO CENTAVOS), sendo a primeira parcela paga imediatamente. Passados 15 (QUINZE) dias ele retornou para pegar o boleto da segunda parcela, porém lhe foi dito que não foi registrado o pagamento da primeira parcela e de fato, o consumidor não levou o comprovante que foi pago via aplicativo, o consumidor rebateu a afirmação dizendo que foi pago, mas a atendente insistiu que não encontrou esse pagamento, então por consequência foi feito um segundo acordo, sendo esse consistindo em 2 (DUAS) parcelas de R\$190,75 (CENTO E NOVENTA REAIS E SETENTA



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

E CINCO CENTAVOS) e novamente ele pagou a primeira parcela imediatamente. Passados alguns dias, ele retornou ao banco e foi dito que nenhum pagamento tinha sido processado. Foi orientado o consumidor a se dirigir a central do banco em Fortaleza, entretanto o consumidor decidiu comparecer a sede deste órgão para buscar uma tratativa eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer que a dívida seja encerrada e que não tenha mais descontos, pois já estão pagos.

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, 25 de Fevereiro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

DURVAL LIMA XAVIER - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____