



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: 2509056400100031301

Data de retorno do consumidor(a): 18/09/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA HERCÍLIA MOREIRA

CNPJ/CPF: 382.640.723-72

Endereço: Rua José Raimundo da Costa - 131 B - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-710

Telefone: (85) 98608-1902

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:

Relata a consumidora, pensionista federal, que lhe foi oferecido um cartão do Banco BMG, tendo ela aceitado e realizado a adesão ao referido cartão. A primeira fatura foi paga normalmente. Contudo, ao tentar efetuar o pagamento da segunda fatura, com vencimento em 02 de setembro de 2025, a consumidora conseguiu acessar o documento, porém o código de barras apresentava erro, impossibilitando o pagamento.

Diante da dificuldade, dirigiu-se até uma agência do Banco BMG, onde aguardou por aproximadamente três horas para ser atendida. Ao ser atendida, foi informada de que o banco estava enfrentando problemas no sistema, mas que o acesso para pagamento estaria disponível a partir do dia 08 de setembro de 2025, sendo orientada a tentar a retirada pelo aplicativo, o que, entretanto, não se mostrou eficaz. Mesmo após a orientação recebida, a consumidora não obteve sucesso em validar o documento.

Até a presente data, 08 de setembro de 2025, a fatura permanece inválida. Ao verificar seu contracheque, a consumidora constatou que está sendo realizado um desconto sob a rubrica



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

"taxa de amortização cartão benefício", no valor de R\$ 90,32 (noventa reais e trinta e dois centavos). Informa ainda que, no momento da contratação do cartão, questionou expressamente a atendente se haveria qualquer tipo de desconto ou cobrança, tendo sido informada de que não existiria nenhuma taxa adicional.

Além disso, a consumidora registrou reclamação no portal Reclame Aqui e entrou em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Banco BMG, gerando o protocolo nº 370933000, em 03 de setembro de 2025.

Diante dos transtornos enfrentados e da ausência de transparência na contratação, a consumidora buscou o Procon, visando esclarecimentos e providências.

Pedido: Requer, portanto, a apuração detalhada das condições em que foi realizado o contrato, bem como informações claras acerca do tipo de cartão contratado, dos motivos que dificultam a emissão das faturas e da legalidade dos descontos efetuados diretamente em seu benefício. Ressalta, por fim, que tem tentado acessar a fatura desde antes do vencimento, sem sucesso. Ademais, requer o imediato cancelamento do cartão, diante dos transtornos e da falta de transparência apresentados.

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, 08 de Setembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente



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

Ciente e de acordo:

MARIA HERCÍLIA MOREIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura):_____