

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00087-3**Data/Hora de Abertura:** 25/02/2025 às 10:43:44**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** DURVAL LIMA XAVIER**CPF do Consumidor:** 070.968.708-73**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco BMG @	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	25.02.0564.001.00087-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)**Problema:** Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado**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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

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 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.

TRATATIVAS

25/02/2025 - Carta

Situação: Aberta