



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: 2601056400100065301

Reclamante/Consumidor(a): LUCILEUDE RODRIGUES LUSTOZA, **CNPJ/CPF:** 848.351.843-00, **Endereço:** Rua 7 - 532A - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-320, **Telefone:** (85) 98589-9352, **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:** karina.silva@hotmail.com.

Ao(s) 04 de Março 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). LUCILEUDE RODRIGUES LUSTOZA e o Fornecedor Banco BMG S/A, representado pelo(a) Sr(a). KARINA JEISSY BALDUINO DA SILVA, inscrita no CPF sob nº 115.057.676-60.

Dada a palavra à preposta do fornecedor reclamado Banco BMG S/A, Sra. KARINA JEISSY BALDUINO DA SILVA, esta informa que não consta mais saldo devedor em aberto. Esclarece, ainda, que já foi realizado o cancelamento do contrato, bem como a liberação da margem consignável, a qual ocorrerá no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

Dada a palavra a consumidora reclamante, a Sra. LUCILEUDE RODRIGUES LUSTOZA, esta informa que está ciente dos esclarecimentos prestados pela representante do fornecedor. Alega que, ao entrar em contato por meio telefônico com a reclamada, foi informada pela atendente de que deveria quitar o saldo devedor, tendo realizado o pagamento no montante de R\$ 953,48 (novecentos e cinquenta e três reais e quarenta e oito centavos), no mês de fevereiro de 2025. No entanto, informa que, após a quitação, a reclamada realizou novos descontos. Portanto, requer o reembolso dos valores cobrados indevidamente.

DO CONCILIADOR

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 acerca da demanda apresentada pelo(a) consumidor(a), contudo, não ofertou proposta de acordo.

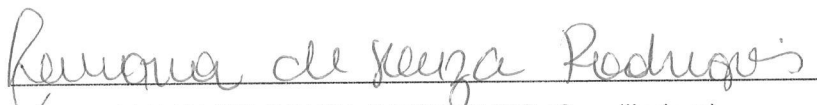
A consumidora, por sua vez, recorrerá às vias judiciais para requerer o reembolso dos valores que considera terem sido cobrados indevidamente.

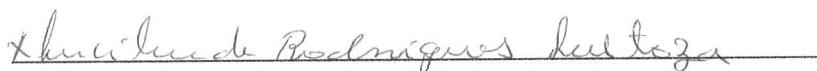
Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

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

Maracanaú, 04 de Março de 2026.


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora)


LUCILEUDE RODRIGUES LUSTOZA (Consumidora)

PRESENÇA VIRTUAL

KARINA JEISSY BALDUINO DA SILVA (Preposta)

Banco BMG S/A (Fornecedor)



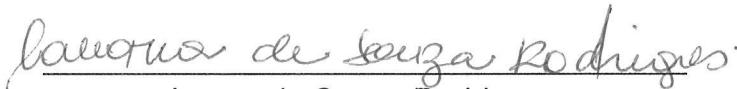
CERTIDÃO

PROCESSO: 2601056400100065301

RECLAMADA: Banco BMG S/A

Certifico que a parte reclamada, Banco BMG S/A, na data 03 de março de 2026, realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposição e defesa administrativa.

Maracanaú/CE, 04 de março de 2026.



Luana de Souza Rodrigues

Conciliadora

Procon