



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: 2506056400100060301

Data de retorno do consumidor(a): 04/07/2025

Horário: 11h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): VALFRIDO EVANGELISTA DE SOUSA

CNPJ/CPF: 765.261.353-15

Endereço: Rua 3 - 125 - Horto - Maracanaú - CE - 61909-320

Telefone: (85) 98615-8743

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:

Em junho, o consumidor efetuou o pagamento integral de sua fatura, no valor de R\$ 472,31 (quatrocentos e setenta e dois reais e trinta e um centavos), antes mesmo da data de vencimento. No entanto, ao acessar o aplicativo no dia 12 de junho, constatou que o pagamento não havia sido processado.

Além disso, observou que a empresa reclamada realizou, de forma indevida, o parcelamento da referida fatura já quitada em 95 (noventa e cinco) parcelas. Imediatamente, o consumidor entrou em contato com a empresa por telefone, sendo atendido sob o protocolo nº 367056123. Na ocasião, foi orientado a encaminhar o comprovante de pagamento por e-mail, o que foi feito conforme solicitado.

Todavia, até a presente data, o e-mail não foi respondido, o parcelamento não foi cancelado, e o valor pago não foi reconhecido pela empresa, permanecendo em aberto.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Pedido:

Diante do exposto, requer:

1. O cancelamento imediato do parcelamento indevido da fatura;
2. O reconhecimento do pagamento da fatura no valor de R\$ 472,31 (quatrocentos e setenta e dois reais e trinta e um centavos), com a devida baixa no sistema.

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, 24 de Junho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

VALFRIDO EVANGELISTA DE SOUSA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____