



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 DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2508056400100010301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ERNANDO CESAR DE SOUSA ALVES - **CNPJ/CPF:** 245.448.173-15

Endereço: Rua 21 - 890 - Alto Alegre I - Maracanaú - CE - 61922-200

Telefone: (85) 98436-0863

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco BMG S/A

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **08/09/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/yge-tezk-xkq>

Relato:

Informa o consumidor que é beneficiário do Benefício de Prestação Continuada (BPC), tendo inicialmente recebido seu benefício pelo Banco BMG. Segundo seu relato, contratou junto ao referido banco dois empréstimos: um no valor aproximado de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais) e outro no valor aproximado de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).

Posteriormente, o consumidor realizou a portabilidade de seu benefício para o Banco Itaú, porém, sem compreender os motivos, voltou a receber seus proventos novamente pelo Banco BMG, sem solicitação expressa para tal alteração.

Ressalta, ainda, que os valores referentes ao empréstimo de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) continuam sendo descontados, embora afirme já ter quitado integralmente esse contrato. Além



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

disso, constata descontos adicionais relacionados a RMC (Reserva de Margem Consignável) e seguros, os quais desconhece.

Diante da ausência de informações claras e da dificuldade em compreender a origem e a legalidade de tais descontos, o consumidor buscou o atendimento do Procon a fim de obter intermediação e esclarecimentos quanto à situação.

Pedido: Dessa forma, requer ao Banco BMG o envio de cópias dos contratos firmados, com a devida identificação dos números contratuais, bem como as datas de início e término dos descontos realizados, tanto referentes aos empréstimos quanto a quaisquer outros encargos, como RMC e seguros, já que afirma nunca ter recebido nenhum cartão físico, além disso requer receber seu benefício pelo Banco Itaú.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 19 de Agosto de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 19/09/2025

Ass. do consumidor(a): _____

ERNANDO CESAR DE SOUSA ALVES