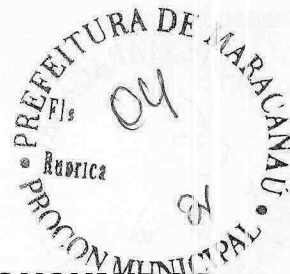


**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA****Número de Atendimento:** 2503056400100012301**Data de retorno do consumidor(a):** 24/03/2025**Horário:** 9h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** ANA PAULA RODRIGUES DA SILVA SOUSA**CNPJ/CPF:** 779.242.073-68**Endereço:** Rua Anna Vitória da Silva Viana - 43 BLOCO 23 APARTAMENTO 101 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-235**Telefone:** (85) 99731-8755**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:

Relata a consumidora que contratou um empréstimo pessoal em fevereiro de 2024 e vem sendo descontado de sua conta do INSS onde ela recebe pensão por morte. Entretanto, passados alguns minutos a consumidora resolveu cancelar, mas foi informado que ela deveria se dirigir até Fortaleza para realizar o cancelamento. Por motivos pessoais ela não foi e optou por ficar com a quantia. Em janeiro de 2025 foi oferecido uma renovação porém ela não aceitou, afirmou que só queria findar o empréstimo previamente contratado. Lhe foi passado um numero de telefone onde foi informado que para quitar imediatamente o empréstimo ela deveria pagar um valor superior a R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS) à vista porém ela não aceitou. Lhe foi oferecida a oportunidade de criar uma conta na empresa ora reclamada e começar a receber seu benefício por ela com os valores restantes a serem diretamente descontados. Porém vendo que isso iria prejudica-la pois abaixa mais da metade do valor que ela recebe, ela se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma negociação eficaz.

Pedido:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

Diante do exposto, ela requer a desvinculação da conta, ou seja, que seu benefício retorne para o banco original (Caixa econômica), e negociar com o banco ora reclamado, para que ela possa quitar seu empréstimo pessoal.

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, 12 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ANA PAULA RODRIGUES DA SILVA SOUSA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____