



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: 2506056400100067301

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

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUZIA DE FÁTIMA LIMA BARROS SOARES

CNPJ/CPF: 090.577.063-34

Endereço: Rua 13 - 14 - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61921-140

Telefone: (85) 98659-5283

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, no ano de 2016, buscou a contratação de um empréstimo junto à instituição financeira BMG. No entanto, ao verificar sua folha de pagamento, constatou que estavam sendo realizados descontos mensais com o nome “Amort Cartão Crédito”, vinculados a um cartão do Banco BMG.

Informa ainda que **não recebeu qualquer contrato para assinatura**, tampouco recebeu **cartão físico** que justificasse os referidos lançamentos. Desde então, os descontos vêm sendo realizados **de forma contínua e ininterrupta**, mês após mês, sem que tenha sido apresentada à consumidora qualquer previsão de término dos débitos ou relatório de quitação.

Diante da falta de clareza e da ausência de informações quanto à origem, condições e duração dos descontos efetuados, **a consumidora buscou o auxílio do Procon, com o objetivo de intermediar o contato com o Banco BMG** e obter os devidos esclarecimentos.

Pedido:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Assim, requer a consumidora que a instituição financeira **apresente todos os documentos e informações relacionados a esse contrato**, incluindo:

- Cópia do suposto contrato assinado;
- Discriminação detalhada dos valores cobrados e já pagos;
- Informações sobre o saldo devedor, se existente;
- Previsão de encerramento dos descontos.

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, 25 de Junho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

LUZIA DE FÁTIMA LIMA BARROS SOARES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____