



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 AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2503056400100012301

Reclamante/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 - Timó - Maracanaú - CE - 61936-235, **Telefone:** (85) 99731-8755, **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 .

Ao(s) 15 de Abril de 2025 às 09h00, 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) NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). ANA PAULA RODRIGUES DA SILVA SOUSA, inscrito no CPF sob nº 779.242.073-68 e o(s) Fornecedor(es) Banco BMG S/A, inscrito no CNPJ sob nº 61.186.680/0001-74, representado pelo(a) Sr(a). DAYANNE LETHICIA DOS SANTOS CAVALCANTE MAIA, inscrita no CPF sob nº 047.287.903-04.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Banco BMG S/A o(a) Sr(a). DAYANNE LETHICIA DOS SANTOS CAVALCANTE MAIA, reitera os termos da defesa anexada aos autos e apresenta como proposta de acordo o parcelamento em 10 vezes de R\$400,95 ou 20 vezes de R\$272,06. A proposta de acordo tem validade de 30 dias, a contar a partir do dia 10/04/2025.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). ANA PAULA RODRIGUES DA SILVA SOUSA, esta informa que não aceita a proposta de acordo, uma vez que ao solicitar o referido empréstimo a mesma não recebeu o valor de R\$2.444 em sua conta, tendo recebido cerca de R\$573,00, que a mesma alega ter sido o saldo de um refinanciamento feito pelo banco para quitar débito anterior. Ressalta ainda que referente a esse refinanciamento, já foram pagas cerca de 6 parcelas. Dito isso, por falta de acordo benéfico entre as partes a mesma judicializará a presente reclamação.

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 a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a),



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, substabelecimento, procuração e contrato.

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, 15 de Abril de 2025 .

Natasha Rosane Dias Campos
NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS (Conciliador(a))

Ana Paula Rodrigues da Silva Sousa
ANA PAULA RODRIGUES DA SILVA SOUSA (Consumidor(a))

Dayanne Lethicia dos Santos Cavalcante Maia
DAYANNE LETHICIA DOS SANTOS CAVALCANTE MAIA (Preposto(a))
Banco BMG S/A (Fornecedor)