



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0564.001.00069-3

Data/Hora de Abertura: 22/05/2025 às 14:21:35

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Vânia Maria Brito de Medeiros Duncan Amar

CPF do Consumidor: 781.508.847-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	25.05.0564.001.00069-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

A consumidora informa que é titular de um cartão de crédito BMG Card e que, diante das limitações financeiras enfrentadas, vinha realizando os pagamentos das faturas conforme suas possibilidades.

Na fatura com vencimento em 10 de abril de 2024, cujo valor total era de R\$ 3.864,34 (três mil, oitocentos e sessenta e quatro reais e trinta e quatro centavos), a consumidora efetuou o



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

pagamento parcial de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Contudo, no mês seguinte, ao verificar a fatura com vencimento em 10 de maio de 2024, constatou que a administradora do cartão, Banco BMG, realizou um parcelamento automático da dívida restante, sem o seu consentimento prévio ou expressa autorização. O referido parcelamento foi lançado em 84 parcelas de R\$ 85,56 (oitenta e cinco reais e cinquenta e seis centavos).

Inconformada, a consumidora entrou em contato com a empresa reclamada, que justificou a medida com base na Normativa INSS n.º 158. Entretanto, a consumidora não concorda com tal justificativa, pois entende que qualquer parcelamento deve ser previamente comunicado e autorizado pelo titular do contrato.

Apesar da discordância, diante das circunstâncias pessoais enfrentadas à época — atuando como cuidadora de sua mãe e de seu irmão —, e sem condições de resolver outras pendências, efetuou o pagamento de 13 parcelas do referido parcelamento, a fim de evitar maiores transtornos.

Pedido: Diante disso, a consumidora requer a realização de um acordo direto com a administradora, com o objetivo de pagar o valor real da dívida originalmente contraída, já descontados os valores já pagos, e sem a incidência de juros, encargos ou multas indevidas, tendo em vista que o parcelamento foi realizado de forma unilateral e sem anuência da parte consumidora.

TRATATIVAS

22/05/2025 - **Carta**

Situação: Aberta

22/05/2025 - **Carta**

Situação: Cancelada