



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: 25.06.0564.001.00060-3

Data/Hora de Abertura: 24/06/2025 às 09:10:53

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: VALFRIDO EVANGELISTA DE SOUSA

CPF do Consumidor: 765.261.353-15

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	25.06.0564.001.00060-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

Relato:

Em junho, o consumidor efetuou o pagamento integral de sua fatura, no valor de R\$ 472,31 (quatrocentos e setenta e dois reais e trinta e um centavos), antes mesmo da data de vencimento. No entanto, ao acessar o aplicativo no dia 12 de junho, constatou que o pagamento não havia sido processado.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Além disso, observou que a empresa reclamada realizou, de forma indevida, o parcelamento da referida fatura já quitada em 95 (noventa e cinco) parcelas. Imediatamente, o consumidor entrou em contato com a empresa por telefone, sendo atendido sob o protocolo nº 367056123. Na ocasião, foi orientado a encaminhar o comprovante de pagamento por e-mail, o que foi feito conforme solicitado.

Todavia, até a presente data, o e-mail não foi respondido, o parcelamento não foi cancelado, e o valor pago não foi reconhecido pela empresa, permanecendo em aberto.

Pedido:

Diante do exposto, requer:

1. O cancelamento imediato do parcelamento indevido da fatura;
2. O reconhecimento do pagamento da fatura no valor de R\$ 472,31 (quatrocentos e setenta e dois reais e trinta e um centavos), com a devida baixa no sistema.

TRATATIVAS

24/06/2025 - **Carta**

Situação: Aberta