



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2505056400100069301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Vânia Maria Brito de Medeiros Duncan Amar - **CNPJ/CPF:** 781.508.847-34

Endereço: Rua 8 - 1620 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-080

Telefone: (85) 98889-4241

E-mail:

Procurador(a): - **CPNJ/CPF:**

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco BMG S/A

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **21/07/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

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 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



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

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.

Link da videochamada: <https://meet.google.com/dda-vvnn-bkc>

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 25 de Junho de 2025 .

ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____
Vânia Maria Brito de Medeiros Duncan Amar