

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.02.0564.001.00056-301

Reclamante: Maria Neuza de Alencar, **CNPJ/CPF:** 093.907.188-64, **Endereço:** Rua treze de maio, nº 274, **Bairro:** Centro, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-110, **Telefone:** (85) 98811-1938.

Reclamada: Banco BMG, **CNPJ:** 61.186.680/0001-74 **Endereço:** Avenida Juscelino Kubitschek, Nº 1830, **Bairro:** Vila Nova Conceição, **Cidade:** São Paulo-SP, **CEP:** 04543-000.

Aos 23 de abril de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Janaina Slaib Sette Beneti, inscrita no CPF de nº 270.040.708-32, e-mail: janaina.beneti@diascosta.adv.br / jssbeneti@gmail.com esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, esta reitera os termos da defesa administrativa juntada aos autos, bem como ofertou proposta de acordo com os seguintes termos: Cartão: 5259.XXXX.XXXX.2127 Saldo Devedor Total: R\$1.847,74 À vista: R\$ 775,35 Forma de pagamento: Boleto bancário Parcelamento: • 24 parcelas de R\$ 44,41 • 36 parcelas de R\$ 33,75 • 48 parcelas de R\$ 28,61 • 58 parcelas de R\$ 26,08 Forma de pagamento: Desconto em folha, conforme as regras do produto Propostas válidas até: 02/05/2026.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que não aceita a proposta de acordo, pois já efetua o pagamento desde de 2018 e em 2023 foi realizado um novo parcelamento, sem o consentimento da consumidora, já foram pagas do novo acordo a quantidade de 29 parcelas, valor de desconto de R\$ 33,11 (trinta e três reais e onze centavos). A consumidora não concorda com o reparcelamento, já que não foi comunicada em nenhum momento.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, apresentando ainda proposta de acordo, mas não aceita pela consumidora.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa.

Ante o exposto, e **NÃO HAVENDO 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.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 23 de abril de 2026.



Tayná Moreira Ribeiro
Conciliador Procon Maracanaú



Maria Neuza de Alencar (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL
Janaina Slaib Sette Beneti (Preposta)
Banco BMG (Reclamada)

The image is a screenshot of a virtual meeting interface. The main window shows a video call with a woman wearing glasses and a dark top. In the background, there is a potted plant and a desk with a white vase and books. A smaller video window in the bottom right corner shows the same woman. The interface includes a top bar with the process number "Processo: 2602056400100056301" and a bottom bar with various control icons. On the right side, there is a chat window with the following text:

Processo: 2602056400100056301 X

preposta de parte reclamada apresentou esclarecimentos e espelha os danos apresentados pela parte reclamante, apresentando ainda proposta de acordo, mas não aceita pela consumidora.

Informe ainda que a referida preposta realizou reunião de carta de preposto e demais administrativas.

Ano o imposto, e NÃO HAVENDO ACCORDO entre as partes presentes e esta audiência de conciliação, encaminho a presença restauração ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para consultar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Janaina Slaib Sette Beneti 10:20
Claro e de acordo

Enviar uma mensagem