

**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:** 25.03.0564.001.00012-3**Data/Hora de Abertura:** 12/03/2025 às 10:14:50**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:** ANA PAULA RODRIGUES DA SILVA SOUSA**CPF do Consumidor:** 779.242.073-68**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	25.03.0564.001.00012-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)**Problema:** Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço**Relato:**

Relata a consumidora que contratou um empréstimo pessoal em fevereiro de 2024 e vem sendo descontado de sua conta do INSS onde ela recebe pensão por morte. Entretanto, passados alguns minutos a consumidora resolveu cancelar, mas foi informado que ela deveria se dirigir à Fortaleza para realizar o cancelamento. Por motivos pessoais ela não foi e optou por ficar com a quantia. Em janeiro de 2025 foi oferecido uma renovação porém ela não aceitou, afirmou que só queria findar o empréstimo previamente contratado. Lhe foi passado um numero de telefone onde foi informado que para quitar imediatamente o empréstimo ela deveria pagar um valor superior a R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS) à vista porém ela não aceitou. Lhe foi oferecida a oportunidade



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

de criar uma conta na empresa ora reclamada e começar a receber seu benefício por ela com os valores restantes a serem diretamente descontados. Porém vendo que isso iria prejudica-la pois abaixa mais da metade do valor que ela recebe, ela se dirigiu até a sede deste órgão para buscar uma negociação eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, ela requer a desvinculação da conta, ou seja, que seu benefício retorne para o banco original (Caixa econômica), e negociar com o banco ora reclamado, para que ela possa quitar seu empréstimo pessoal.

TRATATIVAS

12/03/2025 - Carta

Situação: Aberta