Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor
PROCON Maracanaú

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.06.0564.001.00015-301

Reclamante: Maria de Fátima Pedreiro da Rocha, **CPF:** 440.830.333-04, **Endereço:** Rua 37 - n° 224 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-630, **Telefone:** (85) 98837-9867.

Reclamado: Banco BMG S/A, **CNPJ:** 61.186.680/0001-74, **Endereço:** Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - n° 1830 - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-000.

Aos 09 de julho 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, a preposta da parte reclamada, a sra. Mikaela Vitoria Santos Gomes Soares, inscrita no CPF de nº 018.377.786-71, e-mail: mikaela.soares@diascosta.adv.br e o preposto da parte reclama, o sr. Henrique Augusto Monteiro do Amparo, inscrito no CPF de nº 080.349.016-01, e-mail: henrique.amparo@bancobmg.com.br, ambos 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 aos prepostos da empresa reclamada, informaram que, por Liberalidade do Banco BMG, estamos propondo a liquidação do saldo devedor total do Cartão. Caso a consumidora aceite, realizaremos a baixa do saldo (cancelamento do débito) e liberação da margem consignada em até 10 dias.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que aceita a proposta de quitação de todo o seu débito, já que passou os 07 anos pagando e não tinha conhecimento desse valor, que foi enganada e também não tinha ciência que havia uma terceira conta aberta em seu nome.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, **estamos propondo a liquidação do saldo devedor total do Cartão. Caso a consumidora aceite, realizaremos a baixa do saldo (cancelamento do débito) e liberação da margem consignada em até 10 dias.** Proposta aceita pela consumidora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Ante o exposto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

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

Maracanaú/CE, 09 de julho de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Maria de Fátima Pedreiro da Rocha (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL
Mikaela Vitoria Santos Gomes Soares (Preposta)
Banco BMG S/A (Reclamada)

PRESENÇA VIRTUAL
Henrique Augusto Monteiro do Amparo (Preposto)
Banco BMG S/A (Reclamada)

ERRATA

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.05.0564.001.00068-301

ONDE SE LÊ:

26.06.0564.001.00015-301

LEIA-SE:

26.05.0564.001.00068-301

Maracanaú/CE, 08 de setembro de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú