



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: 25.06.0564.001.00067-3

Data/Hora de Abertura: 25/06/2025 às 10:43:26

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LUZIA DE FÁTIMA LIMA BARROS SOARES

CPF do Consumidor: 090.577.063-34

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	25.06.0564.001.00067-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)

Relato:

Relata a consumidora que, no ano de 2016, buscou a contratação de um empréstimo junto à instituição financeira BMG. No entanto, ao verificar sua folha de pagamento, constatou que estavam sendo realizados descontos mensais com o nome “Amort Cartão Crédito”, vinculados a um cartão do Banco BMG.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Informa ainda que **não recebeu qualquer contrato para assinatura**, tampouco recebeu **cartão físico** que justificasse os referidos lançamentos. Desde então, os descontos vêm sendo realizados **de forma contínua e ininterrupta**, mês após mês, sem que tenha sido apresentada à consumidora qualquer previsão de término dos débitos ou relatório de quitação.

Diante da falta de clareza e da ausência de informações quanto à origem, condições e duração dos descontos efetuados, **a consumidora buscou o auxílio do Procon, com o objetivo de intermediar o contato com o Banco BMG** e obter os devidos esclarecimentos.

Pedido:

Assim, requer a consumidora que a instituição financeira **apresente todos os documentos e informações relacionados a esse contrato**, incluindo:

- Cópia do suposto contrato assinado;
- Discriminação detalhada dos valores cobrados e já pagos;
- Informações sobre o saldo devedor, se existente;
- Previsão de encerramento dos descontos.

TRATATIVAS

25/06/2025 - **Carta**

Situação: Aberta