



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100067301

Eu, **LUZIA DE FÁTIMA LIMA BARROS SOARES**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

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.

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.

DATA DE RETORNO: 08/07/2025, às 10:00 horas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 25 de Junho de 2025.

Consumidor(a): _____
LUZIA DE FÁTIMA LIMA BARROS SOARES