



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2509056400100031301

Eu, **MARIA HERCÍLIA MOREIRA**, 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, pensionista federal, que lhe foi oferecido um cartão do Banco BMG, tendo ela aceitado e realizado a adesão ao referido cartão. A primeira fatura foi paga normalmente. Contudo, ao tentar efetuar o pagamento da segunda fatura, com vencimento em 02 de setembro de 2025, a consumidora conseguiu acessar o documento, porém o código de barras apresentava erro, impossibilitando o pagamento.

Diante da dificuldade, dirigiu-se até uma agência do Banco BMG, onde aguardou por aproximadamente três horas para ser atendida. Ao ser atendida, foi informada de que o banco estava enfrentando problemas no sistema, mas que o acesso para pagamento estaria disponível a partir do dia 08 de setembro de 2025, sendo orientada a tentar a retirada pelo aplicativo, o que, entretanto, não se mostrou eficaz. Mesmo após a orientação recebida, a consumidora não obteve sucesso em validar o documento.

Até a presente data, 08 de setembro de 2025, a fatura permanece inválida. Ao verificar seu contracheque, a consumidora constatou que está sendo realizado um desconto sob a rubrica "taxa de amortização cartão benefício", no valor de R\$ 90,32 (noventa reais e trinta e dois centavos). Informa ainda que, no momento da contratação do cartão, questionou expressamente a atendente se haveria qualquer tipo de desconto ou cobrança, tendo sido informada de que não existiria nenhuma taxa adicional.

Além disso, a consumidora registrou reclamação no portal Reclame Aqui e entrou em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Banco BMG, gerando o protocolo nº 370933000, em 03 de setembro de 2025.

Diante dos transtornos enfrentados e da ausência de transparência na contratação, a consumidora buscou o Procon, visando esclarecimentos e providências.

Pedido: Requer, portanto, a apuração detalhada das condições em que foi realizado o contrato, bem como informações claras acerca do tipo de cartão contratado, dos motivos que dificultam a emissão das faturas e da legalidade dos descontos efetuados diretamente



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

em seu benefício. Ressalta, por fim, que tem tentado acessar a fatura desde antes do vencimento, sem sucesso. Ademais, requer o imediato cancelamento do cartão, diante dos transtornos e da falta de transparência apresentados.

DATA DE RETORNO: 19/09/2025, às 10:00 horas

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, 08 de Setembro de 2025.

Consumidor(a): _____
MARIA HERCÍLIA MOREIRA