



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2609056400100067301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco BMG S/A

Nome Fantasia: Banco BMG

CPF/CNPJ: 61.186.680/0001-74

Endereço de Correspondência: Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - nº 1830 - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-000

Telefone Institucional: (31) 3290-3909

E-mail Institucional: ouvidoria@bancobmg.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **12/11/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/qos-gfic-qhu>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): EDITH MARIA DE OLIVEIRA FERNANDES - **CNPJ/CPF:** 831.345.063-00
Endereço: Rua 14 - 622 - A - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-140
Telefone: (85) 99271-1208

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que possui um contrato de empréstimo consignado com a reclamada, firmado no ano de 2021. Contudo, informa que, após aproximadamente 5 (cinco) anos de descontos realizados diretamente em seu benefício, surpreendeu-se com a persistência das cobranças, sem previsão próxima de encerramento.

Diante disso, a consumidora entrou em contato com a reclamada, ocasião em que foi informada de que a previsão de encerramento do referido empréstimo seria somente no ano de 2031. A informação causou estranheza à consumidora, que questionou a razão do extenso prazo para quitação. Em resposta, a reclamada limitou-se a informar que isso ocorreria em razão da incidência de juros sobre juros. A consumidora questionou a aplicação dos referidos encargos, considerando que os descontos são realizados diretamente em seu benefício, porém não recebeu esclarecimentos adicionais.

Diante da situação, a consumidora realizou uma análise detalhada de seu benefício e constatou, ainda, a existência de descontos referentes a Cartão RMC e RCC, dos quais afirma não ter conhecimento ou ter autorizado a contratação.

Em razão da persistência dos descontos e da ausência de esclarecimentos satisfatórios, a consumidora buscou este Órgão em busca de intermediação para a solução da demanda.

Pedido:

A consumidora requer, portanto, o fornecimento de cópia integral do contrato de empréstimo consignado firmado em seu nome, bem como dos contratos que fundamentem a contratação dos cartões RMC e RCC. Requer, ainda, o cancelamento dos referidos cartões e o recálculo dos valores das parcelas descontadas diretamente de seu benefício, de forma a adequá-los aos valores que entender devidos.

Maracanaú/CE, 08 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____



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

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira