



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número

Atendimento: 2505056400100013301,2505056400100013302,2505056400100013303

de

Data de retorno do consumidor(a): 16/05/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA DO SOCORRO ANASTACIO DOS SANTOS DA SILVA

CNPJ/CPF: 556.091.553-04

Endereço: Rua 116 - 560 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-160

Telefone: (85) 99189-0813

E-mail: socorroanastacio10@hotmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Banco BMG

Banco Mercantil do Brasil

Caixa Econômica Federal

Nome Fantasia:

Banco BMG

Banco Mercantil do Brasil

Caixa Econômica Federal

CPF/CNPJ:

61.186.680/0001-74

17.184.037/0001-10

00.360.305/0001-04

Endereço de Correspondência:

Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - nº 1830 - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-000



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Rua Rio de Janeiro 654 - n°654 - - Centro - Belo Horizonte - MG - 30160-912

SBS Quadra 4 Bloco A Lotes 3/4 - PRESI - GECOL 21 ANDAR / n° 3/4 - Asa Sul - Brasília - DF - 70092-900

Telefone Institucional:

(31) 3290-3909

(31) 3057-6588

(61) 3206-9838, (61) 3521-8600

E-mail Institucional:

ouvidoria@bancobmg.com.br

ouvidoriamb@mercantil.com.br

ouvid@caixa.gov.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que é beneficiária do INSS, onde mensalmente recebe sua pensão. A consumidora, originalmente, recebia seu benefício pelo banco BMG, porém, em outubro de 2024, decidiu fazer a portabilidade e receber o referido benefício pela Caixa Econômica Federal, e assim ela vinha recebendo desde então. Porém, em abril de 2025, a mesma percebeu que seu benefício caiu no banco BMG. A mesma, novamente, solicitou à caixa que fizesse a portabilidade, porém, passados alguns dias, a consumidora descobriu que um terceiro banco, banco mercantil, puxou seu benefício e então, novamente, a consumidora pediu a portabilidade para a caixa econômica, a caixa assim o fez e ela sacou o benefício. Ao questionar o INSS sobre o motivo dessas mudanças não solicitadas, a mesma foi orientada a procurar esse órgão para a solução de sua demanda.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer receber seu benefício exclusivamente pela Caixa Econômica Federal.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 07 de Maio de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

MARIA DO SOCORRO ANASTACIO DOS SANTOS DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____