



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100001301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ADILVANIZA PEREIRA HOLANDA - **CNPJ/CPF:** 278.114.093-72

Endereço: Rua 9 - N°14, CS A - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61921-100

Telefone: (85) 98675-1482

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 - n° 1830 - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-000

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 n° 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **09/09/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, n° 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/vyj-ergr-rmk>

Relato:

A consumidora relata que tinha conhecimento dos descontos incidentes em seu benefício desde o ano de 2016. Contudo, somente após análise detalhada de seus extratos verificou a dimensão dos valores descontados ao longo dos anos.

Conforme apurado, no ano de 2016 foram descontados aproximadamente R\$ 373,24. Em 2017, os descontos totalizaram cerca de R\$ 716,36. No ano de 2018, o montante descontado foi de R\$ 752,44; em 2019, R\$ 691,35; em 2020, R\$ 628,50; em 2021, R\$ 743,76; em 2022, R\$ 799,92; em 2023, R\$ 969,09.

No ano de 2024, após análise minuciosa de seu extrato, a consumidora constatou que passaram a ser efetuados descontos referentes a dois cartões na modalidade RMC (Reserva de Margem



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

Consignável), totalizando R\$ 1.807,08 no referido exercício. Em 2025, os débitos alcançaram o montante de R\$ 2.007,59. Já no ano de 2026, até o presente momento, foram descontados R\$ 1.513,02.

Dessa forma, os descontos realizados no período compreendido entre os anos de 2016 e 2026 totalizam aproximadamente R\$ 11.002,53.

Após tomar ciência da situação, a consumidora entrou em contato com a reclamada em 25/06/2025, com a finalidade de obter informações acerca do saldo devedor, ocasião em que foi informada de que ainda restava um débito no valor de R\$ 2.753,27. Posteriormente, em novos contatos realizados nos dias 26/06/2025 e 02/07/2025, foi informada de que o saldo devedor havia sido atualizado para R\$ 2.796,86. Na mesma oportunidade, a reclamada informou que a única proposta de negociação consistia na quitação integral desse valor.

Diante da ausência de esclarecimentos satisfatórios e da inexistência de alternativa viável para solução da controvérsia, a consumidora recorreu a este órgão em busca de uma solução adequada para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer que a reclamada forneça cópia integral do contrato firmado entre as partes, bem como apresente esclarecimentos detalhados acerca da data de início da contratação, da data prevista para o vencimento final do contrato, do saldo devedor atualizado, da quantidade total de parcelas pactuadas, da quantidade de parcelas já quitadas e das parcelas remanescentes. Requer, ainda, esclarecimentos sobre a possibilidade de liquidação antecipada do débito e se os valores já descontados ao longo da relação contratual são suficientes para a quitação da obrigação.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 14 de Agosto de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Recebi a presente notificação nesta data: 14/08/2026

Ass. do consumidor(a): _____

Adilvaniza Pereira Holanda
ADILVANIZA PEREIRA HOLANDA