



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 de Atendimento: 2505056400100069301

Data de retorno do consumidor(a): 02/06/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Vânia Maria Brito de Medeiros Duncan Amar

CNPJ/CPF: 781.508.847-34

Endereço: Rua 8 - 1620 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-080

Telefone: (85) 98889-4241

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco BMG

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

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:

A consumidora informa que é titular de um cartão de crédito BMG Card e que, diante das limitações financeiras enfrentadas, vinha realizando os pagamentos das faturas conforme suas possibilidades.

Na fatura com vencimento em 10 de abril de 2024, cujo valor total era de R\$ 3.864,34 (três mil, oitocentos e sessenta e quatro reais e trinta e quatro centavos), a consumidora efetuou o pagamento parcial de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Contudo, no mês seguinte, ao verificar a fatura com vencimento em 10 de maio de 2024, constatou que a administradora do cartão, Banco BMG, realizou um parcelamento automático da dívida restante, sem o seu consentimento prévio ou expressa autorização. O referido parcelamento foi lançado em 84 parcelas de R\$ 85,56 (oitenta e cinco reais e cinquenta e seis centavos).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Inconformada, a consumidora entrou em contato com a empresa reclamada, que justificou a medida com base na Normativa INSS n.º 158. Entretanto, a consumidora não concorda com tal justificativa, pois entende que qualquer parcelamento deve ser previamente comunicado e autorizado pelo titular do contrato.

Apesar da discordância, diante das circunstâncias pessoais enfrentadas à época — atuando como cuidadora de sua mãe e de seu irmão —, e sem condições de resolver outras pendências, efetuou o pagamento de 13 parcelas do referido parcelamento, a fim de evitar maiores transtornos.

Pedido: Diante disso, a consumidora requer a realização de um acordo direto com a administradora, com o objetivo de pagar o valor real da dívida originalmente contraída, já descontados os valores já pagos, e sem a incidência de juros, encargos ou multas indevidas, tendo em vista que o parcelamento foi realizado de forma unilateral e sem anuência da parte consumidora.

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, 22 de Maio de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Vânia Maria Brito de Medeiros Duncan Amar - Consumidor(a)



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Recebido por(assinatura): _____