



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: 2507056400100059301

Data de retorno do consumidor(a): 31/07/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALDA COSMO DA SILVA

CNPJ/CPF: 101.819.893-87

Endereço: Residencial Bela Vista, 91, Vila das Flores, Maracanaú, CE - CASA 91 - VILA DAS FLORES - Itapipoca - CE - 62500-000

Telefone: (85) 98724-7356

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 recebe seu benefício previdenciário por meio do Banco BMG e que, em determinado momento, contratou um empréstimo no valor de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais). No entanto, ao acessar o aplicativo do referido banco, foi surpreendida com a informação de que possui um valor a pagar no montante de R\$ 9.459,03 (nove mil, quatrocentos e cinquenta e nove reais e três centavos), vinculado ao contrato de número **445325761**.

A consumidora afirma que esse contrato está relacionado ao Banco BMG e questiona como o valor originalmente contratado de R\$ 1.200,00 evoluiu para o valor atual apresentado, que considera excessivo e desproporcional. Além disso, relata que constam registros de cartões RMC (Reserva de Margem Consignável) e RCC (Reserva de Cartão de Crédito Consignado) em seu nome, os quais alega não ter autorizado ou solicitado.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Atualmente, a consumidora declara que recebe mensalmente aproximadamente R\$ 470,00 (quatrocentos e setenta reais), quantia que considera insuficiente para arcar com suas despesas básicas, uma vez que os descontos aplicados comprometem de forma significativa sua renda.

Diante da situação relatada e por não obter os esclarecimentos necessários junto à instituição bancária, a consumidora recorreu ao PROCON com o intuito de intermediar a resolução do caso.

Pedido:

- **Cópias integrais de todos os contratos firmados com o Banco BMG, inclusive os referentes ao contrato de número 445325761;**
- **Informações completas sobre as condições de pagamento, incluindo a data de início e a previsão de término dos descontos realizados;**
- **Detalhamento minucioso e esclarecimentos sobre os valores cobrados e sobre a eventual contratação de cartões RMC e RCC que não foram autorizados;**
- **A suspensão imediata dos descontos indevidos, caso constatadas irregularidades.**
- **A consumidora manifesta seu interesse em resolver a situação de forma amigável e transparente, preservando seus direitos enquanto parte hipossuficiente na relação de consumo.**

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, 21 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

ALDA COSMO DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____