



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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2605056400100068301

Eu, **MARIA DE FATIMA PEDREIRO DA ROCHA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

**DOS FATOS:**

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

**Relato:**

A consumidora relata que, no mês de janeiro de 2026, após finalizar o pagamento de empréstimos contratados nos meses de outubro e novembro de 2019, financiados junto ao Banco Bradesco, percebeu que continuavam sendo realizados descontos em seu benefício de aposentadoria, mesmo após a quitação integral dos contratos mencionados.

Diante da situação, a consumidora compareceu à instituição bancária Bradesco para obter esclarecimentos acerca dos descontos indevidos. Na ocasião, foi informada de que os descontos realizados em seu benefício previdenciário eram oriundos da empresa reclamada.

Em razão do desconhecimento acerca da origem da contratação, a consumidora tomou ciência de que um dos empréstimos realizados no ano de 2019 estava vinculado ao Banco BMG. Assim, dirigiu-se à agência da reclamada para apurar o motivo das cobranças.

Na oportunidade, foi informada, tanto por representante da empresa quanto pela própria reclamada, de que haveria um contrato de empréstimo no valor de R\$ 1.200,00 em seu nome. A consumidora solicitou cópia do referido contrato e constatou que o documento não possuía assinatura formal.

Posteriormente, a consumidora realizou pesquisas para compreender melhor a situação, ocasião em que descobriu que os descontos estavam relacionados à modalidade de empréstimo vinculada à Reserva de Margem Consignável (RMC), caracterizada pela utilização do limite de cartão de crédito consignado. Verificou, ainda, que apenas o valor mínimo vinha sendo debitado mensalmente, ocasionando incidência contínua de juros, o que resultou em elevado montante de parcelas e previsão de pagamento até o ano de 2030.

Após analisar seus extratos bancários, a consumidora constatou que os descontos vinham sendo realizados diretamente em seu benefício de aposentadoria desde o ano de 2020.

**Pedido:** Diante dos fatos expostos, a consumidora requer o cancelamento do contrato



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

relacionado à modalidade RMC, bem como o estorno integral de todos os valores debitados desde o ano de 2020.

**DATA DE RETORNO: 06/06/2026, às 13:00 horas**

**ATENÇÃO:**

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 27 de Maio de 2026.

Consumidor(a): maria de fatima Pedreiro da Rocha  
**MARIA DE FATIMA PEDREIRO DA ROCHA**