



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100059301

Eu, **ALDA COSMO DA SILVA**, 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 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.

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**



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

consumo.

DATA DE RETORNO: 01/08/2025, às 10:00 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, 21 de Julho de 2025.

Consumidor(a): _____
ALDA COSMO DA SILVA