



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00065-3

Data/Hora de Abertura: 26/01/2026 às 14:37:26

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LUCILEUDE RODRIGUES LUSTOZA

CPF do Consumidor: 848.351.843-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	26.01.0564.001.00065-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que é beneficiária de pensão por morte e que, desde o ano de 2017, vem identificando descontos mensais referentes à Reserva de Margem Consignável (RMC) em seu benefício previdenciário.

A consumidora ressalta que, ao tentar contato com a empresa reclamada para obter esclarecimentos acerca dos referidos descontos, foi informada de que não poderiam adotar



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

qualquer providência para solucionar a situação. Destaca, ainda, que não possui dívidas ativas com a reclamada, sendo certo que todos os empréstimos anteriormente contratados junto à empresa encontram-se devidamente quitados.

Diante da ausência de solução administrativa e da negativa de assistência por parte da reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora o imediato cessamento das cobranças indevidas, bem como a devolução integral dos valores descontados indevidamente desde o ano de 2017.

TRATATIVAS

26/01/2026 - **Carta**
Situação: Aberta