



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2609056400100033301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco BMG S/A

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **04/11/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/vzv-zrnj-xwf>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Francisco Carlos Felix Gadelha - **CNPJ/CPF:** 657.002.283-00

Endereço: Rua João T. de Araújo - 500 - Alto da Mangueira - Maracanaú - CE - 61905-120

Telefone: (85) 8946-8646

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor, aposentado por invalidez, que possuía operação financeira junto ao Banco BMG e que, ao consultar o extrato de seu benefício previdenciário junto ao INSS, verificou a existência de descontos identificados como RCC (Reserva de Cartão Consignado) e RMC (Reserva de Margem Consignável).

Afirma que acreditava já ter quitado integralmente o empréstimo originalmente contratado junto à instituição financeira. Aduz, ainda, que utilizou o cartão vinculado à operação apenas uma única vez, não compreendendo a permanência dos descontos incidentes sobre seu benefício previdenciário.

Sustenta que, apesar dos pagamentos já realizados ao longo do tempo, os descontos continuam sendo efetuados mensalmente, circunstância que lhe transmite a impressão de se tratar de uma dívida sem perspectiva de quitação, sem que tenha recebido informações claras acerca da composição do débito, dos encargos incidentes ou do saldo efetivamente devido.

Relata, ainda, ser aposentado por invalidez e portador da Doença de Parkinson, circunstâncias que tornam sua situação financeira especialmente vulnerável. Afirma que os descontos realizados em seu benefício vêm comprometendo sua subsistência e dificultando o custeio de despesas essenciais, especialmente aquelas relacionadas à sua manutenção pessoal e aos tratamentos de saúde necessários.

Aduz que não possui informações suficientes para compreender a origem, a evolução e a regularidade dos descontos referentes à RCC e à RMC, motivo pelo qual busca esclarecimentos junto à instituição financeira.

Diante da ausência de informações claras e da persistência dos descontos questionados, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido:

Requer o consumidor o fornecimento de cópia integral do contrato firmado junto Banco BMG, incluindo todos os documentos relacionados às operações de RCC e RM, bem como demonstrativo detalhado da evolução da dívida, histórico de pagamentos, saldo devedor atualizado e esclarecimentos acerca da origem e legalidade dos descontos realizados. Requer, ainda, a apresentação de proposta de acordo compatível com sua realidade financeira e capacidade de pagamento.



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

Maracanaú/CE, 29 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira