



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2605056400100068301

Data de retorno do consumidor(a): 06/06/2026

Horário: 13:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA DE FATIMA PEDREIRO DA ROCHA

CNPJ/CPF: 440.830.333-04

Endereço: Rua 37 - nº 224 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-630

Telefone: (85) 98837-9867

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 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



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

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

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, 27 de Maio de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira
SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:



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

MARIA DE FATIMA PEDREIRO DA ROCHA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____