



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100045301

Data de retorno do consumidor(a): 03/08/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA LIDUINA FERREIRA LIRA

CNPJ/CPF: 342.067.978-54

Endereço: Rua José Batista dos Santos - 79 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-625

Telefone: (85) 99164-2373

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:

Relata a consumidora que, em meados do ano de 2017, contratou um empréstimo junto ao Banco BMG S.A. Afirma que, desde então, vêm sendo realizados descontos mensais em seu benefício previdenciário sob as rubricas RMC (Reserva de Margem Consignável) e RCC (Reserva de Cartão Consignado).

Aduz que os referidos descontos perduram há vários anos, sem que haja perspectiva de quitação da obrigação, motivo pelo qual entende estar diante de um débito que se tornou praticamente interminável. Sustenta, ainda, que jamais recebeu ou utilizou qualquer cartão de crédito consignado vinculado às referidas cobranças, não reconhecendo a regularidade da contratação.

Afirma que buscou solucionar administrativamente a demanda junto à instituição financeira, solicitando esclarecimentos acerca da origem dos descontos e de sua continuidade, porém não obteve solução satisfatória.

**PROCON**
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ressalta que os descontos vêm comprometendo significativamente sua renda, causando prejuízos à sua subsistência e ao equilíbrio de seu orçamento familiar, razão pela qual considera abusiva a manutenção das cobranças.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de cópia integral dos contratos que fundamentam os descontos referentes à RMC e à RCC, bem como dos documentos comprobatórios da eventual contratação e utilização do cartão consignado. Requer, ainda, o cancelamento dos descontos impugnados, caso não seja comprovada a regularidade da contratação, além da adoção das providências cabíveis para a regularização da situação.

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, 23 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Francisca Liduina Ferreira Lira

FRANCISCA LIDUINA FERREIRA LIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____