



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100004301

Eu, **MARIA FERREIRA SERPA**, 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:

Relata a consumidora que, ao verificar seu extrato de pagamento do INSS, identificou a existência de descontos referentes a Cartão RMC vinculados ao Banco BMG. Informa que já manteve contrato de empréstimo com a referida instituição financeira, o qual afirma estar devidamente quitado, não reconhecendo a contratação de qualquer cartão de crédito consignado.

A consumidora ressalta que, pelos lançamentos observados, os descontos aparentam tratar-se de um débito contínuo, sem previsão clara de quitação. Diante da ausência de informações e do não reconhecimento da contratação, buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para esclarecimento da situação.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora a apresentação de cópia do contrato referente ao mencionado Cartão RMC, bem como o imediato cancelamento dos descontos efetuados, além do estorno dos valores eventualmente pagos de forma indevida.

DATA DE RETORNO: 16/02/2026, 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;



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

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, 03 de Fevereiro de 2026.

Consumidor(a): Maria Ferreira Serpa
MARIA FERREIRA SERPA