



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00068-3

Data/Hora de Abertura: 27/05/2026 às 14:18:47

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA DE FATIMA PEDREIRO DA ROCHA

CPF do Consumidor: 440.830.333-04

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	26.05.0564.001.00068-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

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



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

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 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.

TRATATIVAS

27/05/2026 - **Carta**
Situação: Aberta