



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2508056400100010301

Eu, **ERNANDO CESAR DE SOUSA ALVES**, 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:

Informa o consumidor que é beneficiário do Benefício de Prestação Continuada (BPC) , tendo inicialmente recebido seu benefício pelo Banco BMG. Segundo seu relato, contratou junto ao referido banco dois empréstimos: um no valor aproximado de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais) e outro no valor aproximado de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).

Posteriormente, o consumidor realizou a portabilidade de seu benefício para o Banco Itaú, porém, sem compreender os motivos, voltou a receber seus proventos novamente pelo Banco BMG, sem solicitação expressa para tal alteração.

Ressalta, ainda, que os valores referentes ao empréstimo de R\$ 1.500,00(mil e quinhentos reais) continuam sendo descontados, embora afirme já ter quitado integralmente esse contrato. Além disso, constata descontos adicionais relacionados a RMC (Reserva de Margem Consignável) e seguros, os quais desconhece.

Diante da ausência de informações claras e da dificuldade em compreender a origem e a legalidade de tais descontos, o consumidor buscou o atendimento do Procon a fim de obter intermediação e esclarecimentos quanto à situação.

Pedido: Dessa forma, requer ao Banco BMG o envio de cópias dos contratos firmados, com a devida identificação dos números contratuais, bem como as datas de início e término dos descontos realizados, tanto referentes aos empréstimos quanto a quaisquer outros encargos, como RMC e seguros, já que afirma nunca ter recebido nenhum cartão físico, além disso requer receber seu benefício pelo Banco Itaú.

DATA DE RETORNO: 19/08/2025, às 10:00horas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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;
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, 07 de Agosto de 2025.

Consumidor(a): _____
ERNANDO CESAR DE SOUSA ALVES