



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00048-3

Data/Hora de Abertura: 15/07/2025 às 10:26:35

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA NAVEGANTE HIGINO DA SILVA

CPF do Consumidor: 143.199.263-15

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	25.07.0564.001.00048-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

A consumidora, aposentada, relata que, em junho de 2018, realizou um empréstimo junto à empresa reclamada no valor aproximado de R\$ 1.285,00 (um mil duzentos e oitenta e cinco reais). Em determinado momento, a consumidora solicitou a portabilidade de crédito para a Caixa Econômica Federal.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Alega, ainda, que consta em seu nome um débito no valor de R\$ 2.365,33 (dois mil trezentos e sessenta e cinco reais e trinta e três centavos), referente a um empréstimo já quitado.

A consumidora reforça que já efetuou a quitação do referido empréstimo, entretanto, até a presente data, a reclamada continua realizando descontos em sua aposentadoria.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

- O cancelamento imediato dos descontos em sua aposentadoria;
- Esclarecimentos detalhados sobre os descontos realizados;
- O cancelamento do débito eventualmente registrado.

TRATATIVAS

15/07/2025 - **Carta**

Situação: Aberta