



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2601056400100065301

Data de retorno do consumidor(a): 05/02/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUCILEUDE RODRIGUES LUSTOZA

CNPJ/CPF: 848.351.843-00

Endereço: Rua 7 - 532A - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-320

Telefone: (85) 98589-9352

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 é beneficiária de pensão por morte e que, desde o ano de 2017, vem identificando descontos mensais referentes à Reserva de Margem Consignável (RMC) em seu benefício previdenciário.

A consumidora ressalta que, ao tentar contato com a empresa reclamada para obter esclarecimentos acerca dos referidos descontos, foi informada de que não poderiam adotar qualquer providência para solucionar a situação. Destaca, ainda, que não possui dívidas ativas com a reclamada, sendo certo que todos os empréstimos anteriormente contratados junto à empresa encontram-se devidamente quitados.

Diante da ausência de solução administrativa e da negativa de assistência por parte da reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

Pedido:



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

Diante do exposto, requer a consumidora o imediato cessamento das cobranças indevidas, bem como a devolução integral dos valores descontados indevidamente desde o ano de 2017.

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, 26 de Janeiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

LUCILEUDE RODRIGUES LUSTOZA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____