



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00045-3

Data/Hora de Abertura: 23/07/2026 às 11:24:52

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCA LIDUINA FERREIRA LIRA

CPF do Consumidor: 342.067.978-54

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	26.07.0564.001.00045-301

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:

Relata a consumidora que, em meados do ano de 2017, contratou um empréstimo junto ao Banco BMG S.A. Afirma que, desde então, vêm sendo realizados descontos mensais em seu benefício previdenciário sob as rubricas RMC (Reserva de Margem Consignável) e RCC (Reserva de Cartão Consignado).



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

Aduz que os referidos descontos perduram há vários anos, sem que haja perspectiva de quitação da obrigação, motivo pelo qual entende estar diante de um débito que se tornou praticamente interminável. Sustenta, ainda, que jamais recebeu ou utilizou qualquer cartão de crédito consignado vinculado às referidas cobranças, não reconhecendo a regularidade da contratação.

Afirma que buscou solucionar administrativamente a demanda junto à instituição financeira, solicitando esclarecimentos acerca da origem dos descontos e de sua continuidade, porém não obteve solução satisfatória.

Ressalta que os descontos vêm comprometendo significativamente sua renda, causando prejuízos à sua subsistência e ao equilíbrio de seu orçamento familiar, razão pela qual considera abusiva a manutenção das cobranças.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o fornecimento de cópia integral dos contratos que fundamentam os descontos referentes à RMC e à RCC, bem como dos documentos comprobatórios da eventual contratação e utilização do cartão consignado. Requer, ainda, o cancelamento dos descontos impugnados, caso não seja comprovada a regularidade da contratação, além da adoção das providências cabíveis para a regularização da situação.

TRATATIVAS

23/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta