



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.06.0564.001.00052-3

**Data/Hora de Abertura:** 25/06/2026 às 14:07:11

**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:** Francisco Carlos Felix Gadelha

**CPF do Consumidor:** 657.002.283-00

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco BMG	Banco BMG S/A	61.186.680/0001-74	26.06.0564.001.00052-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Serviços Financeiros

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

**Problema:** Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)

**Relato:**

Relata o consumidor, aposentado por invalidez, que possuía operação financeira junto ao Banco BMG e que, ao consultar o extrato de seu benefício previdenciário junto ao INSS, verificou a existência de descontos identificados como RCC (Reserva de Cartão Consignado) e RMC (Reserva de Margem Consignável).



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

Afirma que acreditava já ter quitado integralmente o empréstimo originalmente contratado junto à instituição financeira. Aduz, ainda, que utilizou o cartão vinculado à operação apenas uma única vez, não compreendendo a permanência dos descontos incidentes sobre seu benefício previdenciário.

Sustenta que, apesar dos pagamentos já realizados ao longo do tempo, os descontos continuam sendo efetuados mensalmente, circunstância que lhe transmite a impressão de se tratar de uma dívida sem perspectiva de quitação, sem que tenha recebido informações claras acerca da composição do débito, dos encargos incidentes ou do saldo efetivamente devido.

Relata, ainda, ser aposentado por invalidez e portador da Doença de Parkinson, circunstâncias que tornam sua situação financeira especialmente vulnerável. Afirma que os descontos realizados em seu benefício vêm comprometendo sua subsistência e dificultando o custeio de despesas essenciais, especialmente aquelas relacionadas à sua manutenção pessoal e aos tratamentos de saúde necessários.

Aduz que não possui informações suficientes para compreender a origem, a evolução e a regularidade dos descontos referentes à RCC e à RMC, motivo pelo qual busca esclarecimentos junto à instituição financeira.

Diante da ausência de informações claras e da persistência dos descontos questionados, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

**Pedido: Requer o consumidor o fornecimento de cópia integral do contrato firmado junto ao Banco BMG, incluindo todos os documentos relacionados às operações de RCC e RMC, bem como demonstrativo detalhado da evolução da dívida, histórico de pagamentos, saldo devedor atualizado e esclarecimentos acerca da origem e legalidade dos descontos realizados. Requer, ainda, a apresentação de proposta de acordo compatível com sua realidade financeira e capacidade de pagamento.**

#### **TRATATIVAS**

---

25/06/2026 - **Carta**  
**Situação:** Aberta