



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: 25.07.0564.001.00059-3

Data/Hora de Abertura: 21/07/2025 às 09:57:05

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: ALDA COSMO DA SILVA

CPF do Consumidor: 101.819.893-87

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	25.07.0564.001.00059-301

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 informa que recebe seu benefício previdenciário por meio do Banco BMG e que, em determinado momento, contratou um empréstimo no valor de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais). No entanto, ao acessar o aplicativo do referido banco, foi surpreendida com a informação de que possui um valor a pagar no montante de R\$ 9.459,03 (nove mil, quatrocentos e cinquenta e nove reais e três centavos), vinculado ao contrato de número **445325761**.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

A consumidora afirma que esse contrato está relacionado ao Banco BMG e questiona como o valor originalmente contratado de R\$ 1.200,00 evoluiu para o valor atual apresentado, que considera excessivo e desproporcional. Além disso, relata que constam registros de cartões RMC (Reserva de Margem Consignável) e RCC (Reserva de Cartão de Crédito Consignado) em seu nome, os quais alega não ter autorizado ou solicitado.

Atualmente, a consumidora declara que recebe mensalmente aproximadamente R\$ 470,00 (quatrocentos e setenta reais), quantia que considera insuficiente para arcar com suas despesas básicas, uma vez que os descontos aplicados comprometem de forma significativa sua renda.

Diante da situação relatada e por não obter os esclarecimentos necessários junto à instituição bancária, a consumidora recorreu ao PROCON com o intuito de intermediar a resolução do caso.

Pedido:

- **Cópias integrais de todos os contratos firmados com o Banco BMG, inclusive os referentes ao contrato de número 445325761;**
- **Informações completas sobre as condições de pagamento, incluindo a data de início e a previsão de término dos descontos realizados;**
- **Detalhamento minucioso e esclarecimentos sobre os valores cobrados e sobre a eventual contratação de cartões RMC e RCC que não foram autorizados;**
- **A suspensão imediata dos descontos indevidos, caso constatadas irregularidades.**
- **A consumidora manifesta seu interesse em resolver a situação de forma amigável e transparente, preservando seus direitos enquanto parte hipossuficiente na relação de consumo.**

TRATATIVAS

21/07/2025 - **Carta**
Situação: Aberta