



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100067301

Data de retorno do consumidor(a): 08/10/2026

Horário: 11:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): EDITH MARIA DE OLIVEIRA FERNANDES

CNPJ/CPF: 831.345.063-00

Endereço: Rua 14 - 622 - A - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-140

Telefone: (85) 99271-1208

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:

A consumidora relata que possui um contrato de empréstimo consignado com a reclamada, firmado no ano de 2021. Contudo, informa que, após aproximadamente 5 (cinco) anos de descontos realizados diretamente em seu benefício, surpreendeu-se com a persistência das cobranças, sem previsão próxima de encerramento.

Diante disso, a consumidora entrou em contato com a reclamada, ocasião em que foi informada de que a previsão de encerramento do referido empréstimo seria somente no ano de 2031. A informação causou estranheza à consumidora, que questionou a razão do extenso prazo para quitação. Em resposta, a reclamada limitou-se a informar que isso ocorreria em razão da incidência de juros sobre juros. A consumidora questionou a aplicação dos referidos encargos, considerando que os descontos são realizados diretamente em seu benefício, porém não recebeu esclarecimentos adicionais.

Diante da situação, a consumidora realizou uma análise detalhada de seu benefício e constatou, ainda, a existência de descontos referentes a Cartão RMC e RCC, dos quais afirma não ter conhecimento ou ter autorizado a contratação.



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

Em razão da persistência dos descontos e da ausência de esclarecimentos satisfatórios, a consumidora buscou este Órgão em busca de intermediação para a solução da demanda.

Pedido:

A consumidora requer, portanto, o fornecimento de cópia integral do contrato de empréstimo consignado firmado em seu nome, bem como dos contratos que fundamentem a contratação dos cartões RMC e RCC. Requer, ainda, o cancelamento dos referidos cartões e o recálculo dos valores das parcelas descontadas diretamente de seu benefício, de forma a adequá-los aos valores que entender devidos.

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, 28 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

EDITH MARIA DE OLIVEIRA FERNANDES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____