

**PROCON**
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100063302,2609056400100063301

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

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Raimunda Teixeira Pires Martins

CNPJ/CPF: 524.491.573-87

Endereço: Rua Eubia Barroso - 27 - Centro - Itapipoca - CE - 62500-001

Telefone: (83) 99690-2815

E-mail:

Procurador(a): Yara Sabrina Cordeiro Aragão - **CPF:** 072.155.873-98

Telefone: (83) 99690-2815

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Banco BMG

Banco Pan

Nome Fantasia:

Banco BMG

Banco Pan

CPF/CNPJ:

61.186.680/0001-74

59.285.411/0001-13

Endereço de Correspondência:

Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - n° 1830 - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-000

Avenida Paulista - Andar 12 / n° 1374 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01310-100

Telefone Institucional:

(31) 3290-3909



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

0800 776 9595

E-mail Institucional:

ouvidoria@bancobmg.com.br

atendimento.procon@grupopan.com

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 procuradora, neta da consumidora, que, ao auxiliar sua avó no saque de seu benefício, constatou que, em vez de receber o valor integral, estavam sendo realizados descontos dos quais a consumidora não tinha conhecimento.

Diante disso, a procuradora solicitou o extrato detalhado do benefício, a fim de verificar a origem dos descontos. Após análise, constatou que estes se referiam a Cartão RMC e RCC. A procuradora afirma que a consumidora não solicitou, tampouco foi informada acerca da contratação dos referidos cartões, não tendo conhecimento sobre a origem dos descontos realizados em seu benefício do INSS, nem sobre a contratação ou posse dos cartões.

Informa, ainda, que tentou inicialmente solucionar a situação diretamente junto à reclamada, porém não obteve êxito nas tentativas de contato. Diante da ausência de solução administrativa, a procuradora buscou este Órgão em busca de intermediação para a resolução da demanda.

Pedido: A procuradora requer, portanto, o fornecimento de cópia integral dos contratos referentes aos cartões RMC e RCC, bem como o cancelamento imediato dos referidos cartões e a cessação dos descontos realizados em seu benefício.

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



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

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:

Raimunda Teixeira Pires Martins - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____