



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00056-3

Data/Hora de Abertura: 25/02/2026 às 10:22:03

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA NEUZA DE ALENCAR

CPF do Consumidor: 093.907.188-64

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	26.02.0564.001.00056-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata a consumidora, aposentada, que ao final do ano de 2018 celebrou contrato de empréstimo junto à reclamada, ocasião em que recebeu o valor aproximado de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), a ser quitado no prazo de 72 (setenta e dois) meses, com previsão de término entre os anos de 2021 e 2022.



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

Ocorre que, mesmo após o período estimado para a quitação, os descontos continuam sendo realizados em seu benefício previdenciário, sob a modalidade de Reserva de Margem Consignável (RMC). Ao questionar a reclamada acerca da continuidade das cobranças, foi informada de que teria ocorrido alteração na forma de contratação do empréstimo, mudança esta que não lhe foi devidamente comunicada. Ademais, a única proposta de negociação apresentada mostrou-se inviável, considerando sua realidade financeira.

Ressalta-se que os descontos efetuados já ultrapassam, em muito, o valor originalmente contratado, qual seja, R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais).

Diante da situação, e visando o cessamento imediato dos descontos indevidos, a consumidora procurou este órgão em busca de solução eficaz para a demanda.

Pedido:

Assim, requer esclarecimentos formais acerca da contratação e da continuidade das cobranças, bem como a possibilidade de negociação em termos compatíveis com sua condição financeira.

TRATATIVAS

25/02/2026 - **Carta**

Situação: Aberta