



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2602056400100004301

Data de retorno do consumidor(a): 13/02/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA FERREIRA SERPA

CNPJ/CPF: 163.132.403-91

Endereço: Rua Estevão Alves - 211 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-300

Telefone: (85) 98548-1172

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:

Relata a consumidora que, ao verificar seu extrato de pagamento do INSS, identificou a existência de descontos referentes a Cartão RMC vinculados ao Banco BMG. Informa que já manteve contrato de empréstimo com a referida instituição financeira, o qual afirma estar devidamente quitado, não reconhecendo a contratação de qualquer cartão de crédito consignado.

A consumidora ressalta que, pelos lançamentos observados, os descontos aparentam tratar-se de um débito contínuo, sem previsão clara de quitação. Diante da ausência de informações e do não reconhecimento da contratação, buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para esclarecimento da situação.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora a apresentação de cópia do contrato referente ao mencionado Cartão RMC, bem como o imediato cancelamento dos descontos efetuados, além do estorno dos valores eventualmente pagos de forma indevida.



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

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, 03 de Fevereiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Maria Ferreira Serpa
MARIA FERREIRA SERPA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____