



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE 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: 2508056400100010301

Data de retorno do consumidor(a): 18/08/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ERNANDO CESAR DE SOUSA ALVES

CNPJ/CPF: 245.448.173-15

Endereço: Rua 21 - 890 - Alto Alegre I - Maracanaú - CE - 61922-200

Telefone: (85) 98436-0863

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:

Informa o consumidor que é beneficiário do Benefício de Prestação Continuada (BPC) , tendo inicialmente recebido seu benefício pelo Banco BMG. Segundo seu relato, contratou junto ao referido banco dois empréstimos: um no valor aproximado de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais) e outro no valor aproximado de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).

Posteriormente, o consumidor realizou a portabilidade de seu benefício para o Banco Itaú, porém, sem compreender os motivos, voltou a receber seus proventos novamente pelo Banco BMG, sem solicitação expressa para tal alteração.

Ressalta, ainda, que os valores referentes ao empréstimo de R\$ 1.500,00(mil e quinhentos reais) continuam sendo descontados, embora afirme já ter quitado integralmente esse contrato. Além disso, constata descontos adicionais relacionados a RMC (Reserva de Margem Consignável) e seguros, os quais desconhece.

Diante da ausência de informações claras e da dificuldade em compreender a origem e a legalidade de tais descontos, o consumidor buscou o atendimento do Procon a fim de obter



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

intermediação e esclarecimentos quanto à situação.

Pedido: Dessa forma, requer ao Banco BMG o envio de cópias dos contratos firmados, com a devida identificação dos números contratuais, bem como as datas de início e término dos descontos realizados, tanto referentes aos empréstimos quanto a quaisquer outros encargos, como RMC e seguros, já que afirma nunca ter recebido nenhum cartão físico, além disso requer receber seu benefício pelo Banco Itaú.

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, 07 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

ERNANDO CESAR DE SOUSA ALVES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____