



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100033301

Eu, **Francisco Carlos Felix Gadelha**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor, aposentado por invalidez, que possuía operação financeira junto ao Banco BMG e que, ao consultar o extrato de seu benefício previdenciário junto ao INSS, verificou a existência de descontos identificados como RCC (Reserva de Cartão Consignado) e RMC (Reserva de Margem Consignável).

Afirma que acreditava já ter quitado integralmente o empréstimo originalmente contratado junto à instituição financeira. Aduz, ainda, que utilizou o cartão vinculado à operação apenas uma única vez, não compreendendo a permanência dos descontos incidentes sobre seu benefício previdenciário.

Sustenta que, apesar dos pagamentos já realizados ao longo do tempo, os descontos continuam sendo efetuados mensalmente, circunstância que lhe transmite a impressão de se tratar de uma dívida sem perspectiva de quitação, sem que tenha recebido informações claras acerca da composição do débito, dos encargos incidentes ou do saldo efetivamente devido.

Relata, ainda, ser aposentado por invalidez e portador da Doença de Parkinson, circunstâncias que tornam sua situação financeira especialmente vulnerável. Afirma que os descontos realizados em seu benefício vêm comprometendo sua subsistência e dificultando o custeio de despesas essenciais, especialmente aquelas relacionadas à sua manutenção pessoal e aos tratamentos de saúde necessários.

Aduz que não possui informações suficientes para compreender a origem, a evolução e a regularidade dos descontos referentes à RCC e à RMC, motivo pelo qual busca esclarecimentos junto à instituição financeira.

Diante da ausência de informações claras e da persistência dos descontos questionados, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido:



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

Requer o consumidor o fornecimento de cópia integral do contrato firmado junto Banco BMG, incluindo todos os documentos relacionados às operações de RCC e RM, bem como demonstrativo detalhado da evolução da dívida, histórico de pagamentos, saldo devedor atualizado e esclarecimentos acerca da origem e legalidade dos descontos realizados. Requer, ainda, a apresentação de proposta de acordo compatível com sua realidade financeira e capacidade de pagamento.

DATA DE RETORNO: 25/09/2026, às 09:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 14 de Setembro de 2026.

Consumidor(a):


Francisco Carlos Felix Gadelha