



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00001-3

Data/Hora de Abertura: 03/08/2026 às 08:35:00

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ADILVANIZA PEREIRA HOLANDA

CPF do Consumidor: 278.114.093-72

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	26.08.0564.001.00001-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

A consumidora relata que tinha conhecimento dos descontos incidentes em seu benefício desde o ano de 2016. Contudo, somente após análise detalhada de seus extratos verificou a dimensão dos valores descontados ao longo dos anos.

Conforme apurado, no ano de 2016 foram descontados aproximadamente R\$ 373,24. Em 2017, os descontos totalizaram cerca de R\$ 716,36. No ano de 2018, o montante descontado foi de R\$



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

752,44; em 2019, R\$ 691,35; em 2020, R\$ 628,50; em 2021, R\$ 743,76; em 2022, R\$ 799,92; em 2023, R\$ 969,09.

No ano de 2024, após análise minuciosa de seu extrato, a consumidora constatou que passaram a ser efetuados descontos referentes a dois cartões na modalidade RMC (Reserva de Margem Consignável), totalizando R\$ 1.807,08 no referido exercício. Em 2025, os débitos alcançaram o montante de R\$ 2.007,59. Já no ano de 2026, até o presente momento, foram descontados R\$ 1.513,02.

Dessa forma, os descontos realizados no período compreendido entre os anos de 2016 e 2026 totalizam aproximadamente R\$ 11.002,53.

Após tomar ciência da situação, a consumidora entrou em contato com a reclamada em 25/06/2025, com a finalidade de obter informações acerca do saldo devedor, ocasião em que foi informada de que ainda restava um débito no valor de R\$ 2.753,27. Posteriormente, em novos contatos realizados nos dias 26/06/2025 e 02/07/2025, foi informada de que o saldo devedor havia sido atualizado para R\$ 2.796,86. Na mesma oportunidade, a reclamada informou que a única proposta de negociação consistia na quitação integral desse valor.

Diante da ausência de esclarecimentos satisfatórios e da inexistência de alternativa viável para solução da controvérsia, a consumidora recorreu a este órgão em busca de uma solução adequada para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer que a reclamada forneça cópia integral do contrato firmado entre as partes, bem como apresente esclarecimentos detalhados acerca da data de início da contratação, da data prevista para o vencimento final do contrato, do saldo devedor atualizado, da quantidade total de parcelas pactuadas, da quantidade de parcelas já quitadas e das parcelas remanescentes. Requer, ainda, esclarecimentos sobre a possibilidade de liquidação antecipada do débito e se os valores já descontados ao longo da relação contratual são suficientes para a quitação da obrigação.

TRATATIVAS

03/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta