



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2602056400100056301

Data de retorno do consumidor(a): 09/03/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA NEUZA DE ALENCAR

CNPJ/CPF: 093.907.188-64

Endereço: Rua Treze de Maio - 274 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-110

Telefone: (85) 98811-1938

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, 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.

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).



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

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.

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, 25 de Fevereiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

MARIA NEUZA DE ALENCAR - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____