



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100033301

Data de retorno do consumidor(a): 25/09/2026

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Francisco Carlos Felix Gadelha

CNPJ/CPF: 657.002.283-00

Endereço: Rua João T. de Araújo - Alto da Mangueira - Maracanaú - CE - 61905-120

Telefone: (85) 8946-8646

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 - n° 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 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.



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

Relata, ainda, ser aposentado por invalidez e portador da Doença de Parkinson, circunstâncias que tornam sua situação financeira especialmente vulnerável. Afirmar 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:

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.

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, 14 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



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

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Francisco Carlos Felix Gadelha - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____