



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00067-3

Data/Hora de Abertura: 29/07/2026 às 12:15:39

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA GENOVEVA GOMES DA SILVA

CPF do Consumidor: 899.683.108-59

Nome do Procurador: CLARA IRINEA GOMES DE OLIVEIRA

CPF do Procurador: 962.025.723-53

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	26.07.0564.001.00067-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

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:

Relata a procuradora da consumidora que, há aproximadamente 11 (onze) anos, vêm sendo realizados descontos mensais em seu benefício previdenciário, identificados como Reserva de Margem Consignável (RMC).



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

Aduz que a consumidora não utiliza o referido cartão de crédito consignado e desconhece a origem e a composição dos descontos efetuados, os quais persistem há vários anos, sem previsão de quitação, circunstância que lhe causa a impressão de se tratar de obrigação de caráter contínuo e sem perspectiva de extinção.

Sustenta que não concorda com a manutenção dos descontos, por entender que não usufrui do produto ou serviço a eles vinculado, tampouco recebeu informações claras e adequadas acerca da contratação, da evolução do débito ou das condições aplicáveis à operação.

Afirma que buscou solucionar a questão, porém não obteve êxito, motivo pelo qual recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer a procuradora da consumidora o cancelamento imediato dos descontos incidentes sobre o benefício previdenciário, o cancelamento do contrato vinculado à Reserva de Margem Consignável (RMC), bem como a apresentação de toda a documentação relativa à contratação, incluindo o instrumento contratual devidamente assinado, extratos, demonstrativos de evolução do débito e demais informações aptas a comprovar a regularidade da contratação e dos descontos realizados.

TRATATIVAS

29/07/2026 - Carta

Situação: Aberta