



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00067-3

Data/Hora de Abertura: 28/09/2026 às 11:22:14

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: EDITH MARIA DE OLIVEIRA FERNANDES

CPF do Consumidor: 831.345.063-00

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	26.09.0564.001.00067-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

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 possui um contrato de empréstimo consignado com a reclamada, firmado no ano de 2021. Contudo, informa que, após aproximadamente 5 (cinco) anos de descontos realizados diretamente em seu benefício, surpreendeu-se com a persistência das cobranças, sem previsão próxima de encerramento.



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

Diante disso, a consumidora entrou em contato com a reclamada, ocasião em que foi informada de que a previsão de encerramento do referido empréstimo seria somente no ano de 2031. A informação causou estranheza à consumidora, que questionou a razão do extenso prazo para quitação. Em resposta, a reclamada limitou-se a informar que isso ocorreria em razão da incidência de juros sobre juros. A consumidora questionou a aplicação dos referidos encargos, considerando que os descontos são realizados diretamente em seu benefício, porém não recebeu esclarecimentos adicionais.

Diante da situação, a consumidora realizou uma análise detalhada de seu benefício e constatou, ainda, a existência de descontos referentes a Cartão RMC e RCC, dos quais afirma não ter conhecimento ou ter autorizado a contratação.

Em razão da persistência dos descontos e da ausência de esclarecimentos satisfatórios, a consumidora buscou este Órgão em busca de intermediação para a solução da demanda.

Pedido:

A consumidora requer, portanto, o fornecimento de cópia integral do contrato de empréstimo consignado firmado em seu nome, bem como dos contratos que fundamentem a contratação dos cartões RMC e RCC. Requer, ainda, o cancelamento dos referidos cartões e o recálculo dos valores das parcelas descontadas diretamente de seu benefício, de forma a adequá-los aos valores que entender devidos.