



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2605056400100027301

**Data de retorno do consumidor(a):** 22/05/2026

**Horário:** 10h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** Rosa Dilva Pereira Alves

**CNPJ/CPF:** 367.451.543-15

**Endereço:** Rua General Julio Rangel - Parque Santa Maria - Maracanaú - CE - 61924-005

**Telefone:** (85) 99411-4000

**E-mail:**

**Procurador(a): - CPF:**

**Telefone:**

**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 e beneficiária do INSS, que, desde março de 2018, vem sofrendo descontos em seu benefício previdenciário sob a nomenclatura “RMC”.

Ao entrar em contato com a reclamada, foi informada de que teria realizado o referido empréstimo e recebido um cartão vinculado à contratação. Contudo, a reclamada apresentou apenas um suposto contrato que não contém qualquer assinatura da consumidora.

A consumidora afirma que jamais celebrou contrato de empréstimo junto à reclamada, tampouco recebeu cartão relacionado ao suposto ajuste. Com o intuito de resguardar seus direitos, registrou Boletim de Ocorrência acerca dos fatos narrados.

Não obtendo solução administrativa junto à reclamada, dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.



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

**Pedido:** Diante do exposto, requer o imediato cessamento dos descontos realizados em seu benefício, bem como a devolução dos valores indevidamente descontados.

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, 12 de Maio de 2026 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

---

**PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente**

Ciente e de acordo:

---

Rosa Dilva Pereira Alves - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_