

PROCESSO F.A Nº: 26.07.0564.001.00045-301

RECLAMANTE: FRANCISCA LIDUINA FERREIRA LIRA **CPF:** 342.067.978-54

RECLAMADA: BANCO BMG S.A **CNPJ:** 61.186.680/0001-74

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora FRANCISCA LIDUINA FERREIRA LIRA em face da fornecedora BANCO BMG S.A, na qual relata que em 2017 realizou empréstimos junto ao Banco BMG e desde então, vêm sendo realizados descontos mensais em seu benefício previdenciário sob as rubricas RMC (Reserva de Margem Consignável) e RCC (Reserva de Cartão Consignado), que perduram há vários anos, sem que haja perspectiva de quitação da obrigação, motivo pelo qual entendeu estar diante de um débito que se tornou praticamente interminável. Aduz que jamais recebeu ou utilizou qualquer cartão de crédito consignado vinculado às referidas cobranças, não reconhecendo a regularidade da contratação. Ressalta que buscou solucionar administrativamente a demanda junto à instituição financeira, solicitando esclarecimentos acerca da origem dos descontos e de sua continuidade, porém não obteve êxito. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a apresentação da cópia dos contratos, documentos que provem a contratação e utilização do cartão e o cancelamento dos descontos.

Verificou-se que a empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 268, as partes redesignaram nova audiência, para consumidora apresentar os extratos de suas contas bancárias.

Em segundo ato conciliatório, fl.519, o Banco BMG apresentou documentos que comprovam a contratação dos cartões, junto de propostas de acordo para quitação destes, sendo 48 parcelas de R\$ 139,92 (cento e trinta e nove reais e noventa e dois centavos), para o primeiro, e 58 parcelas no valor de R\$ 228,65 (duzentos e vinte e oito reais e sessenta e cinco centavos), para o segundo, ambos com desconto em seu benefício. Dada a palavra a parte reclamante, esta aceitou a proposta de acordo apresentada pela reclamada.

Observando o termo de composição celebrado entre as partes em audiência de conciliação, à fl. 519, verifica-se que a pretensão apresentada pela consumidora foi devidamente atendida, restando solucionada a controvérsia do objeto da presente reclamação na esfera

administrativa. Diante da composição realizada e do cumprimento da finalidade conciliatória, seguindo os princípios da boa-fé objetiva, da harmonização das relações de consumo e da solução consensual dos conflitos, previstos na legislação consumerista, classifico a presente reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA** faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 13 de outubro de 2026.



Documento assinado digitalmente
FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 16/10/2026 10:51:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que ocorreu composição entre as partes com aceitação da proposta pela parte do consumidor, restando solucionado o mérito da presente demanda na esfera administrativa, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 13 de outubro de 2026.

**DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844**
49

Assinado de forma digital
por DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.16 10:21:36
-03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias

Diretora Executiva

Procon Maracanaú