

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00031-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA HERCÍLIA MOREIRA em face do fornecedor BANCO BMG, através da qual expõe que aderiu a um cartão de crédito oferecido pelo fornecedor, tendo efetuado o pagamento da primeira fatura regularmente. Contudo, ao tentar quitar a segunda fatura, com vencimento em 02/09/2025, deparou-se com erro no código de barras, impossibilitando a operação. Entretanto, ao consultar seu contracheque, constatou desconto sob a rubrica “taxa de amortização cartão benefício”, no valor de R\$ 90,32 reais, valor esse não informado no momento da contratação, apesar de questionamento prévio feito pela consumidora a atendente, que garantiu inexistência de encargos adicionais. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a apuração detalhada das condições em que foi realizado o contrato, bem como informações claras acerca do tipo de cartão contratado, dos motivos que dificultam a emissão das faturas e da legalidade dos descontos efetuados diretamente em seu benefício.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, o fornecedor esclareceu que a quitação do valor mínimo da fatura é feita por meio de descontos automáticos no benefício do titular, limitada a 5% do total do benefício, também disponibilizamos a fatura do mês 09/2025. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 19 de setembro de 2025, conforme certidão constante às fls. 24 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da 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, 06 de outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao envio da fatura e o tipo de cartão contratado, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 24, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 06 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú