

PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00004-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA FERREIRA SERPA em face do fornecedor BANCO BMG S.A, através da qual expõe que ao analisar seu extrato de pagamentos previdenciários junto ao INSS, constatou a incidência de descontos sob a rubrica de Cartão RMC, vinculados ao Banco BMG. Entretanto, aduz que anteriormente celebrou contrato de empréstimo com a referida instituição financeira, o qual afirma encontrar-se devidamente quitado, não reconhecendo, a contratação de qualquer modalidade de cartão de crédito consignado. Contudo, destaca, ainda, que, conforme os lançamentos verificados, os descontos apresentam caráter contínuo, revelando-se como obrigação de trato sucessivo, sem indicação clara quanto ao prazo para sua cessação ou quitação integral do suposto débito. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a apresentação de cópia do contrato referente ao mencionado Cartão RMC, bem como o imediato cancelamento dos descontos efetuados.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 27 dos autos, o fornecedor apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, o pagamento de 12 parcelas no valor R\$ 69,10 reais descontados de sua folha de pagamento. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca do contrato de empréstimo, 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, 20 de março de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 27, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 20 de março de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú