

Processo F.A Nº: 2505056400100069301

Reclamante: Vânia Maria Brito de Medeiros Duncan Amar **CPF:** 781.508.847-34

Reclamado 1: Banco BMG S/A **CNPJ:** 61.186.680/0001-74

DECISÃO

Trata-se da reclamação da consumidora **Vânia Maria Brito de Medeiros Duncan Amar** em face da empresa fornecedora **Banco BMG S/A**, na qual informa que é titular de um cartão de crédito BMG e que, diante das limitações financeiras enfrentadas, vinha realizando os pagamentos das faturas conforme suas possibilidades. Na fatura com vencimento em 10 de abril de 2024, cujo valor total era de R\$ 3.864,34 (três mil e oitocentos e sessenta e quatro reais e trinta e quatro centavos), a consumidora efetuou o pagamento parcial de R\$ 1.000,00 (mil reais). Contudo, no mês seguinte, ao verificar a fatura, constatou que a administradora do cartão, Banco BMG, realizou um parcelamento automático da dívida restante, sem o seu consentimento prévio ou expressa autorização. O referido parcelamento foi lançado em 84 parcelas de R\$ 85,56 (oitenta e cinco reais e cinquenta e seis centavos). Nesse contexto, a consumidora entrou em contato com a empresa reclamada, que justificou a medida com base na Normativa INSS n.º 158. Entretanto, a consumidora não concorda com tal justificativa, pois entende que qualquer parcelamento deve ser previamente comunicado e autorizado pelo titular do contrato. Apesar da discordância, efetuou o pagamento de 13 parcelas do referido parcelamento. Diante disso, a consumidora requer a realização de um acordo direto com a administradora, com o objetivo de pagar o valor real da dívida originalmente contraída, já descontados os valores já pagos, e sem a incidência de juros, encargos ou multas indevidas, tendo em vista que o parcelamento foi realizado de forma unilateral e sem anuência da parte consumidora.

A empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo e da apresentação de defesa administrativa. Em primeira audiência de conciliação, à fl. 29, a reclamada Banco BMG S.A, ainda que devidamente notificada não compareceu a referida audiência de conciliação. Em segunda audiência de conciliação à fl.36, designada por pedido da parte autora em audiência anterior, a reclamada Banco BMG informou que a demanda da reclamante se trata do cartão: 5259.XXXX.XXXX.1884, com saldo devedor. R\$ 5.903,64, (cinco mil e novecentos e três reais e sessenta e quatro centavos) oferecendo duas propostas de pagamento com o objetivo de acordo, sendo a primeira à vista, no valor de R\$ 2.835,57 (duas mil e oitocentas e trinta e cinco reais e cinquenta e sete centavos) e a segunda com opções de parcelamento. Ainda nesta audiência de conciliação, a parte autora reiterou seu pedido na inicial e informou que não aceitaria a proposta de acordo apresentada pela empresa reclamada.

Em análise à defesa apresentada pela reclamada, verifica-se que esta juntou aos autos, à fl. 16, instrumento contratual destinado a demonstrar a regularidade da contratação e, consequentemente, a legitimidade dos parcelamentos realizados. Todavia, da análise do referido documento, não se identifica cláusula expressa, clara e específica que informe à consumidora a possibilidade de realização de parcelamento automático do saldo remanescente em hipótese de pagamento parcial da fatura, tampouco se verifica disposição contratual que estabeleça de forma suficientemente ostensiva as condições, encargos e consequências decorrentes da adoção desse procedimento. Assim, embora a reclamada tenha apresentado instrumento contratual, este não se mostra suficiente para comprovar que a consumidora foi prévia e adequadamente informada acerca da possibilidade de contratação automática de parcelamento, permanecendo hígida a alegação de ausência de autorização prévia para a operação.

A conduta deve ser analisada à luz dos princípios da transparência, da informação e da boa-fé objetiva que regem as relações de consumo. Nos termos do art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, constitui direito básico do consumidor receber informação adequada e clara acerca dos produtos e serviços contratados. Tratando-se de operação que envolve concessão de crédito, também incide o art. 52 do CDC, que impõe ao fornecedor o dever de prestar previamente informações adequadas acerca dos encargos, número e periodicidade das prestações e demais condições da operação. No caso concreto, a ausência de previsão contratual clara e específica acerca do parcelamento automático, quando do pagamento parcial da fatura, impede que se reconheça que a consumidora tenha sido devidamente cientificada e anuído previamente à contratação dessa modalidade de crédito, razão pela qual resta caracterizada falha no dever de informação e transparência do fornecedor.

Diante do exposto, considerando que a reclamada não comprovou, por meio do contrato apresentado, à fl. 16, ou de outros documentos acostados aos autos, a existência de autorização contratual clara, expressa e previamente disponibilizada à consumidora para a realização de parcelamento automático decorrente de pagamento parcial da fatura, observa-se pelo reconhecimento da reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**, diante da violação ao dever de informação e transparência previsto no Código de Defesa do Consumidor, com a possibilidade aplicação de sanção administrativa cabível, observados os critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 01 de setembro de 2026



Documento assinado digitalmente

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE A

Data: 22/10/2026 13:15:24-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE ALMEIDA

ESTAGIARIA- SETOR JURÍDICO

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que, embora a reclamada tenha apresentado contrato assinado pela consumidora, este não contia cláusula expressa, clara e específica que informasse à consumidora a possibilidade de realização de parcelamento automático do saldo remanescente em hipótese de pagamento parcial da fatura, comprometendo a regularidade do procedimento adotado. Determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo o nome da fornecedora no cadastro previsto no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.09 15:00:41 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

PROCON MARACANAÚ