

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100051301
RECLAMANTE: AIRTON GOMES LOPES **CPF:** 776.239.163-00
RECLAMADA: BANCO BMG **CNPJ:** 61.186.680/0001-74

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor AIRTON GOMES LOPES em face do fornecedor BANCO BMG, através da qual expõe buscar a quitação de contrato de empréstimo firmado junto à reclamada. Informa que constatou cobranças significativamente superior ao valor originalmente contratado, sem a devida demonstração da evolução do débito. Aduz que solicitou esclarecimentos e documentação comprobatória, incluindo cópia do contrato e memória de cálculo dos encargos incidentes, contudo não obteve as informações necessárias para aferir a regularidade da cobrança. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor esclarecimentos acerca da cobrança evolução do débito, além da realização de uma negociação.

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. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 90, o fornecedor apresentou propostas de acordo, sendo aceita pelo reclamante a de: 15 parcelas de R\$ 446,89 reais. Durante a audiência, o consumidor se manifestou de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca do parcelamento, 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, 01 de julho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 90, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú