

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00048-301

Trata-se de reclamação da consumidora Maria Navegante Higino da Silva em face do fornecedor Banco BMG S/A. Relata que, em junho de 2018, contratou empréstimo no valor aproximado de R\$ 1.285,00 reais, tendo posteriormente solicitado a portabilidade para a Caixa Econômica Federal. Afirma, contudo, que há débito em seu nome no valor de R\$ 2.365,33 reais, referente a um contrato já quitado, e que a empresa continua realizando descontos indevidos em sua aposentadoria. Diante disso, buscou o cancelamento imediato dos descontos, esclarecimentos sobre os valores cobrados e a exclusão do débito eventualmente registrado. (fls. 02-03).

Compulsado os autos, verifica-se que a reclamada apresentou proposta de parcelamento do débito em 48 parcelas fixas de R\$ 73,35 reais, a ser descontado diretamente em folha de pagamento. A consumidora aceitou a proposta, com início dos descontos a partir de setembro de 2025, conforme Termo de Audiência de Conciliação de fls.33. Diante do exposto, caracteriza-se 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, 23 de setembro de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes conforme fls. 33, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 23 de setembro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú