

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100005301
RECLAMANTE: Antonieta Ferreira Gomes **CPF:** 518.529.003-00
RECLAMADA: Banco BMG **CNPJ:** 61.186.680/0001-74

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANTONIETA FERREIRA GOMES em face do fornecedor Banco BMG, através da qual expõe que, em abril de 2026, celebrou contrato de empréstimo consignado nº 465515536, junto à instituição reclamada, mediante liberação do valor de R\$ 1.089,10 reais, pactuando-se o pagamento em 21 parcelas mensais de R\$ 517,10 reais. Aduz que, após a contratação, verificou que o montante total a ser adimplido ultrapassaria R\$ 10.000,00 reais, circunstância que evidenciaria desproporcionalidade contratual. Sustenta, ainda, ausência de informação clara e adequada acerca das condições financeiras do pacto, especialmente quanto aos juros e ao valor total da dívida. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora revisão contratual e possibilidade de negociação para o cancelamento do empréstimo.

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, conforme consta às fls. 9-10, o fornecedor esclareceu que, foi apresentado as condições gerais do produto e a característica específica da operação, como valores, data de vencimento e taxas de juros, no momento da contratação. Afirma ainda, que não há proposta de acordo. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 15 de abril de 2026, conforme certidão constante às fls. 40 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte da 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, 20 de maio de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto ao empréstimo realizado, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 40, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú