

PROCESSO F.A Nº: 26.07.0564.001.00061-301
RECLAMANTE: FRANCISCO ADAUTO DE SOUZA **CPF:** 074.413.543-58
RECLAMADA: BANCO BMG S.A **CNPJ:** 61.186.680/0001-74

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora FRANCISCO ADAUTO DE SOUZA em face da fornecedora BANCO BMG S.A, na qual relata que contratou empréstimo consignado junto a reclamada há mais de (quatro) anos. Afirma que na ocasião foi oferecido um cartão de crédito vinculado ao contrato, oportunidade em que manifestou desinteresse em aderir ao referido produto, contudo foi informado pela instituição financeira de que a emissão deste seria necessária para a formalização da operação de crédito chegando a usar o cartão por curto período, mas posteriormente deixou de utilizá-lo. Sustenta que, apesar da ausência de utilização do cartão, permanecem sendo realizados descontos mensais em seu benefício previdenciário, identificados como Reserva de Margem Consignável (RMC) e Reserva de Cartão Consignado (RCC), há mais de 04 (quatro) anos, sem que tenha ciência da origem, composição ou previsão de quitação da suposta dívida, tentando resolver a questão diretamente junto ao Banco BMG, entretanto, não obteve esclarecimentos ou solução satisfatória para a demanda. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor que a reclamada apresente os contratos supostamente firmados, devidamente assinados, bem como toda a documentação comprobatória da contratação dos cartões de crédito consignado, de modo a demonstrar a regularidade da contratação e dos descontos efetuados a título de RMC e RCC, junto do cancelamento imediato dos descontos realizados em seu benefício, caso não seja comprovada a regularidade da contratação, bem como a adoção das providências necessárias para a regularização da situação apresentada.

A empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 115, a reclamada apresentou proposta de acordo para liquidação do saldo devedor do reclamante, contudo o consumidor não compareceu ao ato conciliatório. Transcorrido o prazo para justificar a ausência ao ato conciliatório, não houve retorno da parte reclamante.

Mediante ao exposto, tendo em vista a ausência do consumidor ao ato conciliatório, fl.115, a falta de sua manifestação no devido prazo legal e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA.**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 10 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente
FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 23/09/2026 14:59:01-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação à fl.115, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação do autor a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, sem qualquer manifestação essencial ao andamento processual, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA.**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 10 de setembro de 2026.

**DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449**

Assinado de forma digital por
**DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449**
Dados: 2026.09.23 14:31:16
-03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú