

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00060-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor VALFRIDO EVANGELISTA DE SOUSA em face do fornecedor BANCO BMG, através da qual expõe que no mês de junho, efetuou o pagamento integral de sua fatura no valor de R\$ 472,31 (quatrocentos e setenta e dois reais e trinta e um centavos), antes mesmo do vencimento. No entanto, ao acessar o aplicativo da empresa no dia 12 de junho, constatou que o pagamento não havia sido processado. De forma indevida, a empresa reclamada procedeu ao parcelamento da fatura já quitada em 95 (noventa e cinco) parcelas. Diante da irregularidade, o consumidor entrou em contato com a empresa por telefone, sendo atendido sob o protocolo nº 367056123. Na oportunidade, foi orientado a encaminhar o comprovante de pagamento por e-mail, o que foi devidamente cumprido. Contudo, até a presente data, a empresa não reconheceu o pagamento, não cancelou o parcelamento indevido, tampouco respondeu ao e-mail enviado, mantendo a cobrança em aberto de forma injustificada. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o parcelamento indevido da fatura, e o reconhecimento do pagamento da fatura no valor de R\$ 472,31 reais.

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, o fornecedor esclareceu que, o pagamento no valor de R\$ 472,31 reais, referente a sua fatura do mês de junho de 2025, realizado na data 02 de junho de 2025, foi localizado e está em processo de baixa. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 07 de julho de 2025, conforme certidão constante p. 05 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do 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, 07 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao reconhecimento do valor pago, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da carta eletrônica, conforme certidão, p. 05, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 07 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú