

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00061-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ANTÔNIO TOMAZ DO NASCIMENTO em face do fornecedor BANCO BMG, através da qual expõe que ao buscar solucionar uma pendência financeira junto ao banco reclamado, foram-lhe apresentadas quatro propostas de acordo, tendo optado pela quitação mediante 36 (trinta e seis) parcelas de R\$ 46,76 reais cada. Foi-lhe informado que, após o pagamento da primeira parcela efetuado em 09/10 seu nome seria excluído dos cadastros restritivos (SPC/Serasa). Entretanto, mesmo após o prazo de 5 (cinco) dias informados pela instituição, o consumidor constatou que sua restrição creditícia permanece ativa, inexistindo até a presente data a baixa no Serasa. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita a retirada de seu nome do Serasa.

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. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 123 dos autos, o fornecedor informou que houve a renegociação do saldo devedor, resultando em novo parcelamento composto por 35 parcelas de R\$ 47,76 reais, estando a primeira parcela quitada em 14/11/2025 e o contrato atualmente adimplente, conforme demonstrativo anexo. Após consulta aos órgãos de proteção ao crédito, verificou-se que o consumidor possui outros dois contratos de empréstimo pessoal junto ao banco, ambos em inadimplência. Para regularização, o BMG apresentou propostas de acordo nos seguintes termos:

Contrato nº 322015405 – Saldo devedor: R\$ 182,45 reais. Propostas: pagamento à vista de R\$ 136,85 reais; ou 1+2 parcelas de R\$ 51,70 reais; ou 1+3 parcelas de R\$ 38,78 reais.

Contrato nº 320928341 – Saldo devedor: R\$ 532,51 reais. Propostas: pagamento à vista de R\$ 186,38 reais; ou 1+2 parcelas de R\$ 71,00 reais; ou 1+3 parcelas de R\$ 53,25 reais.

Durante a audiência, o consumidor reconheceu os contratos apresentados e anuiu integralmente a proposta formulada pela reclamada, esclarecendo apenas que não poderia efetuar o pagamento na data da audiência. Informou, ainda, que no dia 05 de dezembro entrará em contato pelos e-mails indicados para solicitar o boleto correspondente.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca do empréstimo firmado, 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 dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
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. 123, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, 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 dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**