

**PROCESSO F.A Nº:** 26.05.0564.001.00068-3

**RECLAMANTE:** MARIA DE FÁTIMA PEDREIRO DA ROCHA **CPF:** 440.830.333-04

**RECLAMADA:** BANCO BMG S/A **CNPJ:** 61.186.680/0001-74

## DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DE FÁTIMA PEDREIRO DA ROCHA em face do fornecedor BANCO BMG S/A, através da qual expõe que após a quitação integral de empréstimos consignados contratados em 2019, constatou a continuidade de descontos em seu benefício previdenciário. Ao buscar esclarecimentos junto ao Banco Bradesco, foi informada de que as cobranças decorriam de contrato vinculado ao BANCO BMG. Afirmar que, ao comparecer à instituição financeira, tomou conhecimento da existência de contrato de empréstimo no valor de R\$ 1.200,00 reais em seu nome, tendo solicitado cópia do instrumento contratual, ocasião em que verificou a ausência de assinatura. Sustenta que, constatou que os descontos eram provenientes de operação na modalidade de Reserva de Margem Consignável (RMC), vinculada a cartão de crédito consignado, na qual apenas o pagamento mínimo da fatura era debitado mensalmente, acarretando a incidência contínua de encargos financeiros e a perpetuação da dívida, com previsão de quitação apenas no ano de 2030. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o cancelamento do contrato relacionado à modalidade RMC, bem como o estorno integral de todos os valores debitados desde o ano de 2020.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls.80, restou demonstrado que o fornecedor apresentou como proposta de acordo a liquidação do saldo devedor total do cartão, realizando o cancelamento do débito e liberação da margem consignada em até 10 dias. A proposta foi devidamente aceita pela parte reclamante. Contudo, em análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em Manifestação às fls. 86, o suposto inadimplemento do acordo firmado em audiência. Segundo relato da consumidora, o desconto deveria ter sido cessado no mês de julho, contudo, permanece sendo indevidamente realizado, conforme se verifica no extrato apresentado às fls. 87. Assim, com o fito de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda da parte autora, é imperativo que a empresa reclamada seja intimada a fim de proporcionar esclarecimentos sobre os valores debitados.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente

**SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA**

Data: 22/09/2026 08:22:44-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA**

Estagiaria Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

## DESPACHO

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, torna-se necessário a intermediação na presente demanda da consumidora, haja vista a apresentação de Manifestação informando o descumprimento de acordo firmado em audiência de conciliação. Dessa maneira, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias)** úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pela consumidora.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2026. DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por  
DANIELA PINHEIRO BEZERRA  
DE FARIAS:79988784449  
Dados: 2026.09.21 13:18:46  
-03'00'

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**Diretora Executiva**  
**Procon Maracanaú**