

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100068301

RECLAMANTE: MARIA DE FATIMA 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 FATIMA PEDREIRO DA ROCHA em face do fornecedor BANCO BMGS/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 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. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 80 dos autos, o fornecedor apresentou como proposta de acordo a liquidação do saldo devedor total do cartão, realizando a baixa do saldo e liberação da margem consignada em até 10 dias. Durante a audiência, a consumidora se manifestou de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo, 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, 10 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 21/07/2026 08:31:33-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 80, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 10 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.20 14:04:06 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú