



Coordeadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00087-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor DURVAL LIMA XAVIER em face da empresa fornecedora BANCO BMG S/A, na qual aduz que realizou um empréstimo consignado, com desconto direto em sua aposentadoria, a ser quitado em 15 (quinze) parcelas no valor de R\$ 348,07 (trezentos e quarenta e oito reais e sete centavos). Entretanto, com o decorrer do tempo, o consumidor percebeu que o saldo devedor não apresentava redução significativa, o que motivou o comparecimento à empresa reclamada para esclarecimentos. Na oportunidade, foi celebrado um acordo para quitação do débito em 2 (duas) parcelas de R\$ 230,04 (duzentos e trinta reais e quatro centavos). Após o pagamento da primeira parcela, o consumidor retornou à empresa para solicitar o boleto da segunda, sendo informado por uma atendente de que não havia registro do pagamento anterior no sistema. Como não portava, naquele momento, o comprovante da quitação, foi orientado a realizar novo parcelamento, agora em 2 (duas) parcelas de R\$ 190,75 (cento e noventa reais e setenta e cinco centavos), tendo efetuado o pagamento imediato da primeira. Todavia, ao retornar dias depois, o consumidor foi surpreendido com a repetição do problema anterior: o sistema da empresa não reconhecia o pagamento efetuado. Diante disso, foi orientado a dirigir-se à central do banco para buscar uma solução definitiva. Considerando os valores já pagos e a ausência de resolução por parte da instituição financeira, o consumidor requer a extinção do débito.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, apresentação de defesa, entretanto, em manifestação do consumidor às fls. 22, ele informou que sua demanda havia sido solucionada.

Diante do exposto, caracteriza-se a presente 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, 30 de abril de 2025.

Tayná Moreira Ribeiro

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EXTRA PROCON** entre as partes, conforme manifestação do consumidor a fls. 22, na qual afirma que a demanda foi resolvida, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 30 de abril de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú

Rua Quatro, 370 – Jereissati I, Maracanaú – CE, CEP 61900-350

E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br