

PROCESSO F.A Nº: 26.05.0564.001.00027-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ROSA DILVA PEREIRA ALVES em face do fornecedor BANCO BMG, através da qual expõe que é aposentada e beneficiária do INSS, que vem sofrendo, desde março de 2018, descontos em seu benefício previdenciário sob a rubrica “RMC”. Entretanto, ao buscar esclarecimentos junto a reclamada, foi informada acerca da existência de suposta contratação de empréstimo com cartão de crédito vinculado, tendo sido apresentado apenas um instrumento contratual desprovido de sua assinatura. Sustenta que jamais celebrou o referido negócio jurídico ou recebeu o alegado cartão, razão pela qual registrou Boletim de Ocorrência visando resguardar seus direitos. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o imediato cessamento dos descontos realizados em seu benefício.

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, conforme consta às fls. 37, o fornecedor esclareceu que o cartão de crédito consignado foi regularmente utilizado para a realização de saques, cujos valores foram creditados diretamente na conta-corrente da consumidora, conforme comprovantes anexados. Aduz, ainda, que não houve devolução das quantias disponibilizadas, tampouco solicitação de cancelamento da operação no prazo legal por eventual arrependimento, razão pela qual entende improcedente a alegação de desconhecimento da contratação. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 25 de maio de 2026, conforme certidão constante às fls. 43 dos autos.

Diante da ausência da 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, 10 de junho de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto a contratação do empréstimo, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 43, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 10 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú