

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100052301

RECLAMANTE: FRANCISCO CARLOS FELIX GADELHA **CPF:** 657.002.283-00

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

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO CARLOS FELIX GADELHA em face do fornecedor Banco BMG S/A, através da qual expõe ser aposentado por invalidez e portador da Doença de Parkinson, constatou descontos mensais em seu benefício previdenciário referente à RCC (Reserva de Cartão Consignado) e à RMC (Reserva de Margem Consignável), vinculados ao Banco BMG. Afirma que acreditava ter quitado a obrigação contratada, tendo utilizado o cartão consignado apenas uma única vez. Sustenta, ainda, que a instituição financeira não prestou informações claras acerca da origem, evolução e saldo do débito, permanecendo os descontos de forma contínua, em prejuízo de sua subsistência. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a cópia integral do contrato, incluindo todos os documentos relacionados às operações de RCC e RMC, esclarecimentos acerca da origem e legalidade dos descontos realizados e a apresentação de proposta de acordo compatível com sua realidade financeira.

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. 21-27, o fornecedor esclareceu que, o contrato foi devidamente formalizado por meio de assinatura física, que corresponde ao do documento de identidade apresentado, e a utilização do autorretrato (selfie) para trazer mais confiança ao cliente e garantir a integridade da operação. A foto, inclusive, se assemelha à do documento de identidade apresentado na contratação. Ademais, o fornecedor apresentou proposta consistente na quitação do débito em parcela única no valor de R\$ 2.924,94 reais, além de disponibilizar diversas outras opções de pagamento mediante parcelamento. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 07 de julho de 2026, conforme certidão constante às fls. 101 dos autos. Oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos, o que não ocorreu.

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, 22 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 22/07/2026 11:52:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 101, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 22 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.22 11:44:15 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú