

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00036-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO EVERARDO SILVA LIMA em face do fornecedor BANCO BMG, através da qual expõe que verificou descontos mensais em seu benefício/conta, referentes a cartão de crédito consignado (RMC) vinculado ao Banco BMG. Informa que já utilizou cartão da referida instituição em período pretérito, não mantendo, contudo, sua utilização atualmente. Aduz que os descontos ocorrem no valor de R\$ 85,59 reais, de forma contínua e sem previsão de término, não obstante as diversas solicitações de cancelamento e bloqueio realizadas junto ao banco, sem que houvesse a cessação das cobranças. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a cópia do contrato, bem como o cancelamento definitivo do cartão RMC e a cessação imediata dos descontos realizados.

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. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 33 dos autos, o fornecedor esclareceu que o débito discutido refere-se ao cartão de crédito nº 5259.XXXX.XXXX.6992, com saldo devedor no valor de R\$ 4.878,63 reais, sendo apresentado valor à vista de R\$ 1.941,58 reais. Foram ofertadas, ainda, opções de parcelamento, quais sejam, 36 (trinta e seis) parcelas de R\$ 84,51 reais, 48 parcelas de R\$ 71,65 reais ou 58 parcelas de R\$ 65,32 reais, todas mediante desconto em folha de pagamento, nos termos das regras do produto contratado. Na oportunidade, o consumidor manifestou expressamente sua anuência a proposta apresentada pela parte reclamada, optando pelo parcelamento do débito em 36 parcelas de R\$ 84,51 reais, restando o acordo devidamente registrado em ata.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca do débito discutido referente ao cartão de crédito, 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, 03 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 33, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 03 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**