



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100021302,2607056400100021301

Eu, **FRANCISCA LIMA DA SILVA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora relata ser beneficiária do Benefício de Prestação Continuada (BPC) e informa que, desde o ano de 2025, recebe seu benefício por meio do Banco Mercantil, ora reclamado.

Afirma que enfrenta dificuldades recorrentes sempre que realiza o saque ou movimentação do benefício, razão pela qual decidiu solicitar a portabilidade bancária para o Banco Bradesco.

Para tanto, compareceu a uma agência do Banco Bradesco e requereu a portabilidade do benefício, acreditando que o procedimento havia sido devidamente realizado. Entretanto, ao chegar a data prevista para o recebimento, constatou que o benefício continuou sendo creditado na instituição financeira reclamada. A consumidora informa que não obteve esclarecimentos ou solução junto às instituições financeiras envolvidas.

Diante da impossibilidade de solucionar a questão diretamente com os bancos e por considerar-se prejudicada, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução administrativa para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, requer que as instituições financeiras prestem os devidos esclarecimentos acerca dos motivos pelos quais a portabilidade solicitada não foi efetivada, bem como que sejam adotadas as providências necessárias para a conclusão da portabilidade do benefício para a instituição financeira de sua escolha.

DATA DE RETORNO:21/07/2026, às 10 horas

ATENÇÃO:



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 09 de Julho de 2026.

Consumidor(a): Francisca Lima da Silva
FRANCISCA LIMA DA SILVA