



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2604056400100043301

Data de retorno do consumidor(a): 04/05/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): BEATRIZ LIRA GOMES BOTELHO

CNPJ/CPF: 666.394.173-91

Endereço: Rua 52 - 195 A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-140

Telefone: (85) 98747-8721

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Pan

Nome Fantasia: Banco Pan

CPF/CNPJ: 59.285.411/0001-13

Endereço de Correspondência: Avenida Paulista - Andar 12 / nº 1374 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01310-100

Telefone Institucional: 0800 776 9595

E-mail Institucional: atendimento.procon@grupopan.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que possui empréstimo consignado junto ao Banco Pan, vinculado ao benefício assistencial (BPC) de seu filho.

Afirma que, ao receber o cartão, acreditava que poderia utilizá-lo para compras com posterior pagamento por meio de faturas mensais. No entanto, passou a identificar descontos sob a modalidade de Reserva de Margem Consignável (RMC), os quais não teriam sido devidamente esclarecidos no momento da contratação, especialmente quanto à realização de descontos diretamente no benefício de seu filho.

Aduz que não concorda com a forma de cobrança, tendo em vista que os valores descontados aparentam não reduzir significativamente o saldo devedor, gerando a percepção de dívida contínua. Informa, ainda, que tentou contato com a instituição financeira para negociação e regularização da forma de pagamento, porém não obteve êxito, sob a alegação recorrente de indisponibilidade do sistema.



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

Diante da ausência de solução, a consumidora buscou o Procon para intermediação da demanda.

Pedido: Requer, ao final, a realização de acordo que possibilite a quitação integral da fatura do cartão, em condições claras e adequadas.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 24 de Abril de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:
Beatriz Lira Gomes Botelho

BÉATRIZ LIRA GOMES BOTELHO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____