



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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2604056400100043301

Eu, **BEATRIZ LIRA GOMES BOTELHO**, 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:**

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.

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.**

**DATA DE RETORNO:05/05/2026, às 10:00 horas**

**ATENÇÃO:**

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,



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

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, 24 de Abril de 2026.

Consumidor(a): Beatriz Lira Gomes Botelho  
**BEATRIZ LIRA GOMES BOTELHO**