

PROCESSO F.A Nº:2604056400100043301

RECLAMANTE: BEATRIZ LIRA GOMES BOTELHO CPF: 666.394.173-91

RECLAMADA: BANCOPAN CNPJ: 59.285.411/0001-13

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora BEATRIZ LIRA GOMES BOTELHO em face do fornecedor BANCOPAN, através da qual expõe, que mantém contrato de empréstimo consignado com a reclamada, vinculado ao Benefício de Prestação Continuada (BPC) de seu filho. Sustenta que, ao aderir ao cartão, acreditava se tratar de modalidade destinada exclusivamente à realização de compras, com quitação mediante faturas mensais, sem ter sido devidamente informada acerca da contratação na modalidade de Reserva de Margem Consignável (RMC) e da incidência de descontos automáticos diretamente sobre o benefício assistencial. Alega ausência de informação adequada sobre as condições contratuais. Aduz, ainda, que as tentativas de regularização administrativa restaram infrutíferas. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora realização de acordo para quitação da dívida.

A empresa BANCOPAN, apresentou defesa às fls. 25-146, incluindo contrato, devidamente assinado pela consumidora, às fls.31. Ressalta que, ao contratar a operação, o cliente declarou ciência e concordância com todas as condições apresentadas, incluindo o CET, por meio da assinatura eletrônica do contrato, validada com biometria facial. Esse processo, segundo o fornecedor, assegura a conformidade com as melhores práticas de mercado e a transparência na relação contratual.

Constatou-se que a empresa reclamada foi notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 155, a empresa fornecedora esclareceu que não houve nenhuma irregularidade nos descontos realizados, uma vez que todas as condições inerentes ao produto foram devidamente informadas no momento da contratação, conforme disposto em contrato acima mencionado. O fornecedor ainda solicitou também o reagendamento da audiência para que fosse feita apresentação de uma proposta de acordo. Diante de tal situação, foi remarcada nova assentada, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação às fls. 199. Nessa ocasião houve o não comparecimento da parte reclamante.

Diante da análise do conjunto probatório constante dos autos, verifica-se que a empresa reclamada apresentou documentação suficiente para demonstrar a regularidade da relação de consumo, notadamente mediante a juntada do instrumento contratual devidamente assinado pela consumidora, bem como informações acerca da contratação eletrônica validada por biometria facial, evidenciando que as condições do negócio, inclusive o Custo Efetivo Total (CET), foram previamente disponibilizadas e aceitas pela reclamante. Assim, não se identificam elementos capazes de demonstrar a ocorrência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor que justifiquem a aplicação de penalidade administrativa. Ademais, observa-se que, embora tenha sido redesignada audiência de conciliação a pedido da fornecedora, visando à apresentação de proposta de acordo, a consumidora deixou de comparecer à nova assentada, sem apresentar qualquer justificativa para sua ausência. Tal conduta evidencia o desinteresse da parte reclamante no prosseguimento da demanda e na busca pela solução consensual do conflito, reforçando a inexistência de

elementos que autorizem a continuidade do presente processo administrativo ou a imposição de sanção à empresa reclamada. Conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 09 de julho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a demanda versa sobre obrigações contratuais regularmente assumidas pela reclamante e a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.199, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 09 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú