



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.04.0564.001.00042-301

Reclamante: Maria De Nazaré Vieira, **CNPJ/CPF:** 033.503.293-14, **Endereço:** Rua 20, nº 2.064, **Bairro:** Alto Alegre I, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.922-190, **Telefone:** (85) 99255-3189.

Reclamada: Banco Pan S.A, **CNPJ:** 59.285.411/0001-13, **Endereço:** Avenida Paulista, Nº 1.374 (Andares 7, 8, 15, 16, 17 e 18), **Bairro:** Bela Vista, **Cidade:** São Paulo - SP, **CEP:** 01.310-913.

Aos 19 de maio de 2025 às 09h45, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceu o preposto da parte reclamada com presença virtual, o sr. Fernando Harten de Moura, inscrito no CPF de nº 833.854.954-15.

Aberta a audiência, informo que a consumidora não compareceu ao ato e não apresentou nenhuma justificativa prévia, estando presente apenas o preposto da parte reclamada.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, este Banco PAN, esclarece que os fatos se referem ao cartão de crédito consignado 4346*****8934 emitido em 26/11/2024. Houve emissão de telesaque no valor de R\$ 1.551,00, conforme anexo. Cartão cancelado.

Importante mencionar que o crédito citado acima foi liberado em conta bancária de titularidade do consumidor.

Tendo em vista que se trata de uma operação recente, a RECLAMADA gostaria de informar que o consumidor tem a opção de cancelá-lo. Para isso, basta realizar a devolução dos valores envolvidos em um prazo de até 10 dias úteis a partir desta data. É importante que essa devolução seja feita por meio de uma conta de sua titularidade, para que a RECLAMADA possa identificar o CPF no extrato e prosseguir com o cancelamento da operação. Lembre-se de que não será aceita a devolução de valores por conta de terceiros.

A devolução deverá ser efetuada via TED, utilizando os dados bancários abaixo:

FAVORECIDO: BANCO PAN S.A (623)

CNPJ: 59285411/0001 13

AGÊNCIA: 0001-9

CONTA CORRENTE: 590596 8

Valor a ser devolvido: valor total do telesaque de R\$ 1.551,00.

Ademais, no ato da devolução do crédito, poderá deduzir o valor da tarifa bancária (DOC /TED) sobre o montante a ser devolvido.

Após a devolução dos valores, o contrato será cancelado (não é necessário enviar o comprovante) e a margem consignável será liberada junto ao órgão empregador. Vale ressaltar que devido a operação se tratar de um Consignado com desconto em folha de pagamento, o valor da parcela já pode ter sido provisionado e desta forma ocorrer o desconto em folha. Entretanto, tão logo seja identificado o crédito excedente a RECLAMADA irá realizar o ressarcimento por meio de crédito em sua conta.



DO CONCILIADOR:

A audiência NÃO LOGROU ÊXITO, pois a parte reclamante não compareceu ao ato e não apresentou justificativa prévia para ausência, estando presente apenas o preposto da empresa reclamada, este por sua vez realizou a juntada de carta de preposto e defesa administrativa.

Ante o exposto, abre-se o prazo de até 2 (dois) dias úteis para que a parte autora se manifeste para justificar o motivo de sua ausência, bem como solicitar o andamento da lide se for de seu interesse, caso contrário mantendo-se inerte a consumidora, orienta-se o arquivamento da presente demanda.

O pregão foi realizado por duas vezes, sendo o primeiro às 09h45 e o segundo às 09h55.

O presente termo de audiência foi lido, tendo a parte presente concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador e o preposto da reclamada.

Maracanaú/CE, 19 de maio de 2025.

Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

AUSENTE

Maria De Nazaré Vieira (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Fernando Harten de Moura (Preposto)
Banco Pan S.A (Reclamada)