

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO**Número do Acompanhamento:** 25.04.0564.001.00042-3**Data/Hora de Abertura:** 15/04/2025 às 11:59:37**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** MARIA DE NAZARÉ VIEIRA**CPF do Consumidor:** 033.503.293-14**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Pan 	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	25.04.0564.001.00042-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)**Problema:** Cartão não solicitado - Envio ou cobrança**Relato:**

Relata a consumidora que possui a guarda provisória de seu bisneto Jesuíno, de 10 anos e portador de uma deficiência psicológica. A mesma, preocupada com a situação de seu bisneto, decidiu fazer, em outubro de 2024, um empréstimo para a construção de uma casa para seu bisneto morar, por isso ela possui um empréstimo ativo no valor aproximado de R\$ 18.000,00 (DEZOITO MIL REAIS), que mensalmente vem sendo descontado de seu benefício do INSS.

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

Porém, em janeiro de 2025, a mesma foi surpreendida com uma cobrança de uma compra feita através de um cartão que está no nome de seu bisneto Jesuíno, no valor de R\$ 3.802,35 (TRÊS MIL OITO CENTOS E DOIS REAIS E TRINTA E CINCO CENTAVOS). A mesma ficou surpresa, pois em momento algum autorizou a confecção de um cartão no nome de seu bisneto e nem realizou qualquer compra com o referido cartão. Diante disso, a consumidora veio até a sede deste órgão para buscar uma tratativa eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora esclarecimentos e que essa dívida seja anulada, já que a mesma não fez contratação de nenhum cartão ou empréstimo fora o já mencionado.

TRATATIVAS**28/04/2025 - Audiência****Situação: Aberta****15/04/2025 - Carta****Fornecedor: Banco Pan S.A****Resultado por Fornecedor: Não Resolvida****Resposta do Fornecedor - Banco Pan :**

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

Ressaltamos que o Banco Pan disponibiliza um canal dedicado ao atendimento exclusivo do Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2233.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2504056400100042301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco Pan S.A

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **19/05/2025 às 09:45** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ndy-eeiv-awj>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA DE NAZARÉ VIEIRA - **CNPJ/CPF:** 033.503.293-14

Endereço: Rua 20 - 2064 - Alto Alegre I - Maracanaú - CE - 61922-190

28/04/2025, 10:18

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 99255-3189

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que possui a guarda provisória de seu bisneto Jesuíno, de 10 anos e portador de uma deficiência psicológica. A mesma, preocupada com a situação de seu bisneto, decidiu fazer, em outubro de 2024, um empréstimo para a construção de uma casa para seu bisneto morar, por isso ela possui um empréstimo ativo no valor aproximado de R\$ 18.000,00 (DEZOITO MIL REAIS), que mensalmente vem sendo descontado de seu benefício do INSS. Porém, em janeiro de 2025, a mesma foi surpreendida com uma cobrança de uma compra feita através de um cartão que está no nome de seu bisneto Jesuíno, no valor de R\$ 3.802,35 (TRÊS MIL OITOCENTOS E DOIS REAIS E TRINTA E CINCO CENTAVOS). A mesma ficou surpresa, pois em momento algum autorizou a confecção de um cartão no nome de seu bisneto e nem realizou qualquer compra com o referido cartão. Diante disso, a consumidora veio até a sede deste órgão para buscar uma tratativa eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora esclarecimentos e que essa dívida seja anulada, já que a mesma não fez contratação de nenhum cartão ou empréstimo fora o já mencionado.

Maracanaú/CE, 28 de Abril de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____