



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.04.0564.001.00043-301

Reclamante: BEATRIZ LIRA GOMES BOTELHO, **CPF:** 666.394.173-91, **Endereço:** Rua 52 - 195 A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-140, **Telefone:** (85) 98747-8721.

Reclamado: Banco Pan S.A, **CNPJ:** 59.285.411/0001-13, **Endereço:** Avenida Paulista - Andar 12 / nº 1374 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01310-100 .

Aos 26 de maio de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Evelyn Elisa Marinho Dos Santos Fiuza, inscrita no CPF de nº 076.561.125-29, e-mail: evelyn.fiuza@freiregerbasi.adv.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Evelyn Elisa Marinho Dos Santos Fiuza, esta informa que, Trata se do Cartão de Crédito Consignado – INSS - VISA INTER, final **2983, com vencimento da fatura no dia 07 de cada mês. O qual verificamos a realização de um saque no valor de R\$ 1.380,90, formalizado em 18/12/2023, vinculado ao contrato nº 781210908. Na modalidade contratada, o pagamento do saldo devedor é realizado por meio de desconto em folha, na quantia mínima definida, de acordo com a margem consignável disponível. O valor remanescente pode ser amortizado ou liquidado integralmente mediante pagamento da fatura. Diante do exposto, verificamos que não houve qualquer irregularidade nos descontos realizados, uma vez que todas as condições inerentes ao produto foram devidamente informadas no momento da contratação, conforme disposto em contrato. Destaca-se que a modalidade ofertada é consignada justamente por prever o desconto direto em benefício, característica essencial do produto. Dessa forma para maiores esclarecimentos, estamos encaminhando o contrato, as últimas faturas emitidas e o comprovante de TED referente às operações mencionadas. Informou ainda os canais de atendimentos para a consumidora entrar em contato: Telefone: 0800 776 9595 (atendimento exclusivo PROCON: 0800 775 2233) WhatsApp: (11) 4003-0101 E-mail: procon.audiencias@grupopan.com

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, já buscou atendimento via telefone para negociar a dívida do cartão, mas não conseguiu finalizar, a ligação sempre cai, por meio de whatsapp não consegue finalizar a conversa para tenha o seu acordo concretizado. Não está se negando a pagar, quer apenas uma maneira de realizar o acordo e finalizar a dívida, que vem sendo descontada um valor mínimo no benefício de seu filho. Que já possuiu um empréstimo pelo banco, realizou a renegociação, pagou e co o cartão consignado não tem efetividade na transação para que possa quitá-lo.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, e solicitou o reagendamento da audiência, para que fosse feito apresentação de uma proposta de acordo, para quitação da dívida, foi aceita pela consumidora a remarcação de uma nova audiência.

Ante o exposto, e diante da solicitação da reclamada, com pedido de redesignação de audiência, redesigno nova audiência de conciliação para que a empresa demandada apresente uma proposta de acordo, para quitação da dívida, e em nova audiência traga um parecer em definitivo para a demanda constante nos autos deste processo administrativo.

Dito isto, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 01 de JULHO de 2026 às 10h00**, ficando desde já notificadas as partes reclamante e reclamada para audiência vindoura.

LINK DA AUDIÊNCIA: <https://meet.google.com/wwj-zncj-iva>

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

Maracanaú/CE, 26 de maio de 2026.


Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú


BEATRIZ LIRA GOMES BOTELHO (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL
Evelyn Elisa Marinho Dos Santos Fiuza (Preposta)
Banco Pan S.A (Reclamada)

