



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2603056400100013301

Data de retorno do consumidor(a): 16/03/2025

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA MÁXIMO PEREIRA

CNPJ/CPF: 678.701.633-68

Endereço: Rua Fausto dos Santos - 1937 - Alto Alegre II - Maracanaú - CE - 61921-340

Telefone: (85) 99278-5832

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Pan

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que é aposentada e que, ao realizar o saque de seu benefício previdenciário, deparou-se com valores não reconhecidos sendo descontados de sua aposentadoria. Ao analisar seus extratos bancários, verificou que os descontos se referem ao contrato nº 333003267-7, composto por 72 (setenta e duas) parcelas no valor de R\$ 12,30 (doze reais e trinta centavos) cada.

A consumidora afirma que jamais celebrou qualquer acordo ou contratação com a reclamada referente ao mencionado contrato, razão pela qual registrou boletim de ocorrência para resguardar seus direitos. Posteriormente, dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução administrativa eficaz para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora esclarecimentos acerca dos descontos não reconhecidos, bem como a devolução integral dos valores indevidamente descontados de seu



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

benefício.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 04 de Março de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

MARIA MÁXIMO PEREIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____