



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2606056400100050301

Data de retorno do consumidor(a): 06/07/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Francisco Carlos Felix Gadelha

CNPJ/CPF: 657.002.283-00

Endereço: Rua João T. de Araújo - Alto da Mangueira - Maracanaú - CE - 61905-120

Telefone: (85) 8946-8646

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 o consumidor, aposentado por invalidez, que possui 03 (três) contratos de empréstimo consignado junto ao Banco Pan, identificados pelos números 397754554-4, 397532776-2 e 397349420-0.

Afirma que, ao analisar o extrato de seu benefício previdenciário junto ao INSS, verificou a informação de que os referidos contratos estariam sendo descontados em 96 (noventa e seis) parcelas. Contudo, sustenta que, quando da contratação dos empréstimos, a quantidade de parcelas pactuada seria significativamente inferior à atualmente demonstrada no extrato.

Aduz que não compreende a origem da divergência constatada, razão pela qual contesta a quantidade de parcelas e os descontos que vêm sendo realizados em seu benefício previdenciário, requerendo esclarecimentos acerca da evolução contratual das operações mencionadas.



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

Relata, ainda, que é portador de Doença de Parkinson e que os descontos incidentes sobre seu benefício têm comprometido sua subsistência e dificultado o custeio de suas despesas essenciais, especialmente aquelas relacionadas à sua manutenção e aos cuidados com a saúde.

Afirma que buscou compreender a situação junto à instituição financeira, porém não obteve esclarecimentos suficientes acerca dos contratos e da forma de cálculo dos descontos realizados.

Diante da ausência de informações claras e de solução para a demanda, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor o fornecimento de cópia integral dos contratos de empréstimo consignado identificados pelos números 397754554-4, 397532776-2 e 397349420-0, incluindo os respectivos demonstrativos de evolução da dívida e do número de parcelas contratadas, bem como a apresentação de proposta de acordo compatível com sua realidade financeira e capacidade de pagamento.

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, 25 de Junho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Francisco Carlos Felix



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

Francisco Carlos Felix Gadelha - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____