

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00079-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO SILVA DE PAULA em face do fornecedor BANCO PAN S. A, na qual relata que seu benefício previdenciário pelo Banco Itaú e que, em determinada ocasião, contratou empréstimo consignado junto ao Banco Pan, por intermédio de pessoa indicada por um conhecido. Aduz que, A época da contratação, foi informado de que o financiamento seria quitado em 48 (quarenta e oito) parcelas. Contudo, ao verificar que os descontos persistiam além do prazo inicialmente ajustado, consultou o extrato do INSS e constatou que o contrato previa, na realidade, 84 (oitenta e quatro) parcelas. Assevera que somente então teve ciência da existência de um refinanciamento do contrato original, o qual afirma não ter autorizado, tampouco recebido qualquer documentação que comprove sua anuência expressa a mencionada renegociação. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita esclarecimentos detalhados acerca dos contratos firmados com a instituição financeira, indicação expressa das datas de início e término do(s) contrato(s).

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.31, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 17 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora, conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.31, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 17 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**