

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

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2504056400100042301

Data de retorno do consumidor(a): 25/04/2025
Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA DE NAZARÉ VIEIRA

NPJ/CPF: 033.503.293-14

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

Telefone: (85) 99255-3189

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 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:

15/04/2025 12:05



PROCON
PROCON MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

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, 15 de Abril de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

MARIA DE NAZARÉ VIEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____