

PROCESSO F.A Nº: 2608056400100046301
RECLAMANTE: FRANCISCO EDNO DA SILVA **CPF:** 119.693.183-68
RECLAMADA: BANCO PAN S.A. **CNPJ:** 59.285.411/0001-13

DECISÃO

Trata-se de reclamação apresentada pelo consumidor FRANCISCO EDNO DA SILVA em face da fornecedora BANCO PAN S.A., por meio da qual relata que, ao receber seu benefício previdenciário, constatou a existência de descontos de valores elevados em seu pagamento e, após dirigir-se ao INSS para obter o extrato detalhado dos descontos incidentes sobre seu benefício, identificou desconto vinculado ao Banco Pan. Afirma não reconhecer qualquer contratação de empréstimo ou operação de crédito junto à referida instituição financeira, tampouco ter autorizado a realização dos descontos mencionados. Diante dos fatos narrados, requer a apresentação de cópia integral do contrato supostamente celebrado, devidamente assinado, bem como dos documentos comprobatórios da contratação e da autorização para os respectivos descontos. Caso não seja comprovada a legitimidade da operação, requer o imediato cancelamento do contrato e a cessação dos descontos incidentes sobre seu benefício.

Após análise dos autos, observou-se que a reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa, e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Em sua defesa, fls. 87 e 88, a reclamada sustentou a regularidade das operações de crédito questionadas pelo consumidor, afirmando a existência das respectivas contratações e apresentando documentação destinada a demonstrar sua formalização. Dentre os documentos apresentados, constam termos de adesão e instrumentos relativos às operações de crédito consignado e cartão de crédito consignado, registros eletrônicos de aceite das condições contratuais, autorizações de saque, dossiês de contratação com registros de aceite, captura de selfie e informações referentes ao dispositivo utilizado na contratação, além de comprovantes de transferência dos valores para contas de titularidade ou indicadas pelo consumidor. A documentação apresentada contempla, ainda, operações identificadas pelas propostas nº 779744702, no valor liberado de R\$ 1.334,00, e nº 797814899, no valor liberado de R\$ 469,77, acompanhadas dos respectivos elementos de contratação e registros de transferência dos valores. Contudo, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação de fls. 91 e 92 dos autos, o fornecedor deixou de comparecer à audiência de conciliação, não apresentando prévia justificativa para sua ausência.

Diante da análise dos autos, embora se registre a ausência do BANCO PAN S.A. à audiência de conciliação, verifica-se que a reclamada apresentou defesa e documentação suficiente para o exame da controvérsia, especialmente quanto à regularidade das operações questionadas pelo consumidor. A documentação acostada aos autos contempla os instrumentos contratuais, registros de aceite, elementos de

validação da contratação e comprovantes de disponibilização dos valores, permitindo aferir a existência e a regularidade das operações identificadas nos autos. Assim, não obstante a ausência injustificada à audiência, não houve prejuízo à análise do mérito da reclamação, uma vez que o fornecedor apresentou elementos documentais aptos a subsidiar a apreciação da demanda.

Considerando que o pedido principal do consumidor consiste na comprovação da regularidade das contratações e, subsidiariamente, no cancelamento das operações caso não fosse demonstrada sua legitimidade, verifica-se que a reclamada trouxe aos autos os documentos e informações necessários à comprovação da contratação. Não tendo sido identificados elementos suficientes para afastar a validade das operações ou demonstrar a ocorrência de descontos indevidos, não se mostra possível concluir pela irregularidade da contratação ou pelo descumprimento das normas de proteção e defesa do consumidor por parte da reclamada. Dessa forma, diante da comprovação documental apresentada, não subsistem fundamentos para o acolhimento da reclamação.

Tendo em vista que a fornecedora apresentou os esclarecimentos requeridos pelo consumidor, quanto a comprovação da regularidade da contratação, conclui-se pela caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA / ATENDIDA**. Façam-se conclusos os autos, encaminhando-os à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 05 de outubro de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 07/10/2026 08:48:08-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Estagiário Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a reclamação de trata de questionamentos sobre a regularidade de realização de empréstimo bancário, o BANCO PAN S.A, atendeu a solicitação do consumidor, apresentando os esclarecimentos e as comprovações de regularidade das operações, fls. 18 a 85, requeridas na reclamação. Assim, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 05 de outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.06 15:09:37
+03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú