



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2509056400100077302, 2509056400100077301

Reclamante/Consumidor(a): FRANCISCA LEIDIANE NERI FERREIRA, CNPJ/CPF: 600.269.183-90, Endereço: Rua Manaus - 380 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-28, Telefone: (85) 99254-9595.

Reclamado/Fornecedor: ALPHA SERVICOS DE REDE DE AUTOATENDIMENTO S.A., CPF/CNPJ: 09.092.759/0001-16, Endereço: Avenida Paulista - Andar 12 / nº 1374 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01310-100.

Reclamado/Fornecedor: Banco Pan S.A, CPF/CNPJ: 59.285.411/0001-13, Endereço: Representada pela preposta, a sra. Graciele Ferrari inscrito no CPF de nº 016.157.480-75, **E-mail:** financeiro@escritoriompv.com.

Aos 29 de outubro de 2025 às 09h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como Conciliadora Luana de Souza Rodrigues.

Aberta a audiência, informo que o Fornecedor, ALPHA SERVIÇOS DE REDE DE AUTOATENDIMENTO S.A., não compareceu a esta audiência, por não ter sido devidamente notificado segundo AR nº YO059337742BR, pelo motivo: desconhecido e certidão constante nos autos deste processo administrativo à fl. 19.

Facultada a palavra a preposta da reclamada, esta informa que após análises em nossos sistemas, identificamos que se trata da Conta corrente: 0271025117. Agência: 00019. Cabe ressaltar que a conta-corrente digital da consumidora encontra-se ENCERRADA. Refere ao PIX no objeto da reclamação contestado, o valor foi devolvido para a conta origem em 05/09/2025, conforme se comprova no extrato. É importante mencionar que a referida conta encerrada, encontra-se sem saldo atualmente.

Facultada a palavra a Sr(a). FRANCISCA LEIDIANE NERI FERREIRA, esta informa que sempre realizou as transferências por meio da plataforma Alelo Pagamentos para o Banco Pan, através de TED. Relata que desconhece a informação acerca do encerramento da conta, uma vez que não solicitou tal procedimento. Informa ainda que, ao acessar o aplicativo do Banco Pan, verificou que o acesso permanece normal, e aduz que não foi identificado o estorno do valor para a plataforma Alelo, que a referida conta não possui chave pix e por esse motivo informa que não seria possível o estorno conforme informado pela preposta do banco Pan.

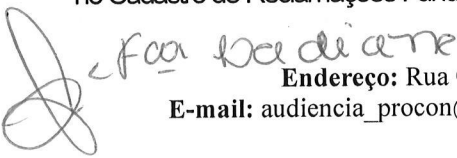
A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor não ofertou proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), contudo, realizou, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, substabelecimento e procuração.

A Consumidora por sua vez informa que recorrerá as vias judiciais, para a resolução de sua demanda, bem como para verificar o motivo do encerramento de sua conta corrente junto ao Banco Pan, tendo em vista que não foi previamente informada acerca do referido procedimento.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumprе destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente


Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú - CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

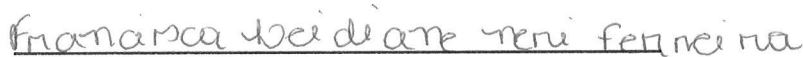
reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú/CE, 29 de outubro de 2025.



Luana de Souza Rodrigues
Conciliadora Procon Maracanaú



Francisca Leidiane Neri Ferreira (Reclamante)

Ausente
(Preposto)

Alpha Servicos de Rede de Autoatendimento S.A (Reclamada)

Presença Virtual
Graciele Ferrari (Preposta)
Banco Pan S.A (Reclamada)

