

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2507056400100042-301

Reclamante/Consumidor(a): MARIALÚCIA DE SOUSA MENDONÇA, **CNPJ/CPF:** 023.007.848-66, **Endereço:** Rua 35 - 235, C - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-610, **Telefone:** (85) 99671-5178.

Reclamado/Fornecedor: Banco Pan S.A, CPF/CNPJ: 59.285.411/0001-13, **Endereço:** Avenida Paulista - Andar 12 / nº 1374 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01310-100. **Email:** marina.januario@qladvogados.com.br

Ao(s) 12 de Agosto de 2025 às 09h45, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). MARIA LÚCIA DE SOUSA MENDONÇA, inscrito no CPF sob nº 023.007.848-66 e o(s) Fornecedor(es) Banco Pan S.A, inscrito no CNPJ sob nº 59.285.411/0001-13, representado pelo(a) Sr(a) MARIALÚCIA DE SOUSA MENDONÇA, inscrito no CPF sob nº 478.505.558-80.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Banco Pan S.A, o(a) Sr(a). Marina Ferreira Januario, esta informa, Trata-se do cartão CARTÃO: INSS - VISA INTER 4346*****4015 EMITIDO 28/10/2015 (CONTRATO: 708016115) DATA 29/10/2015 e VALORTELESAQUE R\$ 945,00. (CONTRATO: 730025480) DATA 09/10/2019 e VALOR SAQUE COMPLEMENTAR R\$ 90,00 (CONTRATO: 717558121) DATA 17/10/2017 e VALORS AQUE COMPLEMENTAR R\$ 256,00. A RECLAMADA analisou a reclamação e não constatou irregularidades na adesão do Saque complementar. Nesse sentido, o Banco PAN, no compromisso de manter um mercado financeiro sadio e a fim de manter a equidade entre os produtos cartão consignado e de benefício optou por ofertar a todos os usuários do cartão de crédito consignado a possibilidade de parcelamento do saldo devedor da fatura em até 84 parcelas fixas e mensais, acrescidas dos juros previstos na legislação vigente, pondo fim aos encargos rotativos do cartão de crédito consignado, oferecendo, com isso, maior previsibilidade na liquidação do saldo devedor. Assim, informou com dois meses de antecedência e por duas faturas seguidas que, em caso de não pagamento do valor integral da fatura, teria a opção de parcelar o saldo devedor remanescente em até 84 prestações fixas mensais acrescidas de juros, a depender dos gastos até a data-corte da fatura do mês de Setembro/23, conforme abaixo evidenciado: Assim, considerando a ausência de contato nas centrais de atendimento do PAN até a data da abertura da presente demanda e pelo fato da parte reclamante já se encontrar na modalidade de crédito rotativo por não ter liquidado integralmente o valor da sua fatura, o PAN operacionalizou a opção de parcelamento do saldo devedor remanescente da sua fatura em 82 parcelas de R\$ 31,35, respeitando, com isso, o limite da sua margem consignável junto ao INSS.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). MARIALÚCIA DE SOUSA MENDONÇA, esta informa que não aceita os esclarecimentos da reclamada e que já iniciou processo judicial.

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 apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto.

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 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, 12 de Agosto de 2025.

Luana de Souza Rodrigues
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

Maria Lúcia de Sousa Mendonça
MARIALÚCIA DE SOUSA MENDONÇA (Consumidor(a))

PRESENCIA VIRTUAL
MARIALÚCIA DE SOUSA MENDONÇA (Preposto(a))

Banco Pan S.A (Fornecedor)



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

ERRATA

ONDE SE LÊ:

compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). MARIA LÚCIA DE SOUSA MENDONÇA, inscrito no CPF sob nº 023.007.848-66 e o(s) Fornecedor(es) Banco Pan S.A, inscrito no CNPJ sob nº 59.285.411/0001-13, representado pelo(a) Sr(a) MARIA LÚCIA DE SOUSA MENDONÇA inscrito no CPF sob nº 478.505.558-80.

PRESEÇA VIRTUAL

MARIA LÚCIA DE SOUSA MENDONÇA (Preposto(a))
Banco Pan S.A (Fornecedor)

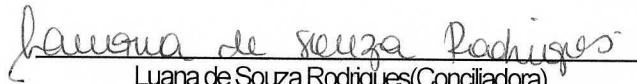
LEIA-SE:

compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). MARIA LÚCIA DE SOUSA MENDONÇA, inscrito no CPF sob nº 023.007.848-66 e o(s) Fornecedor(es) Banco Pan S.A, inscrito no CNPJ sob nº 59.285.411/0001-13, representado pelo(a) Sr(a) MARINA FERREIRA JANUARIO inscrito no CPF sob nº 478.505.558-80.

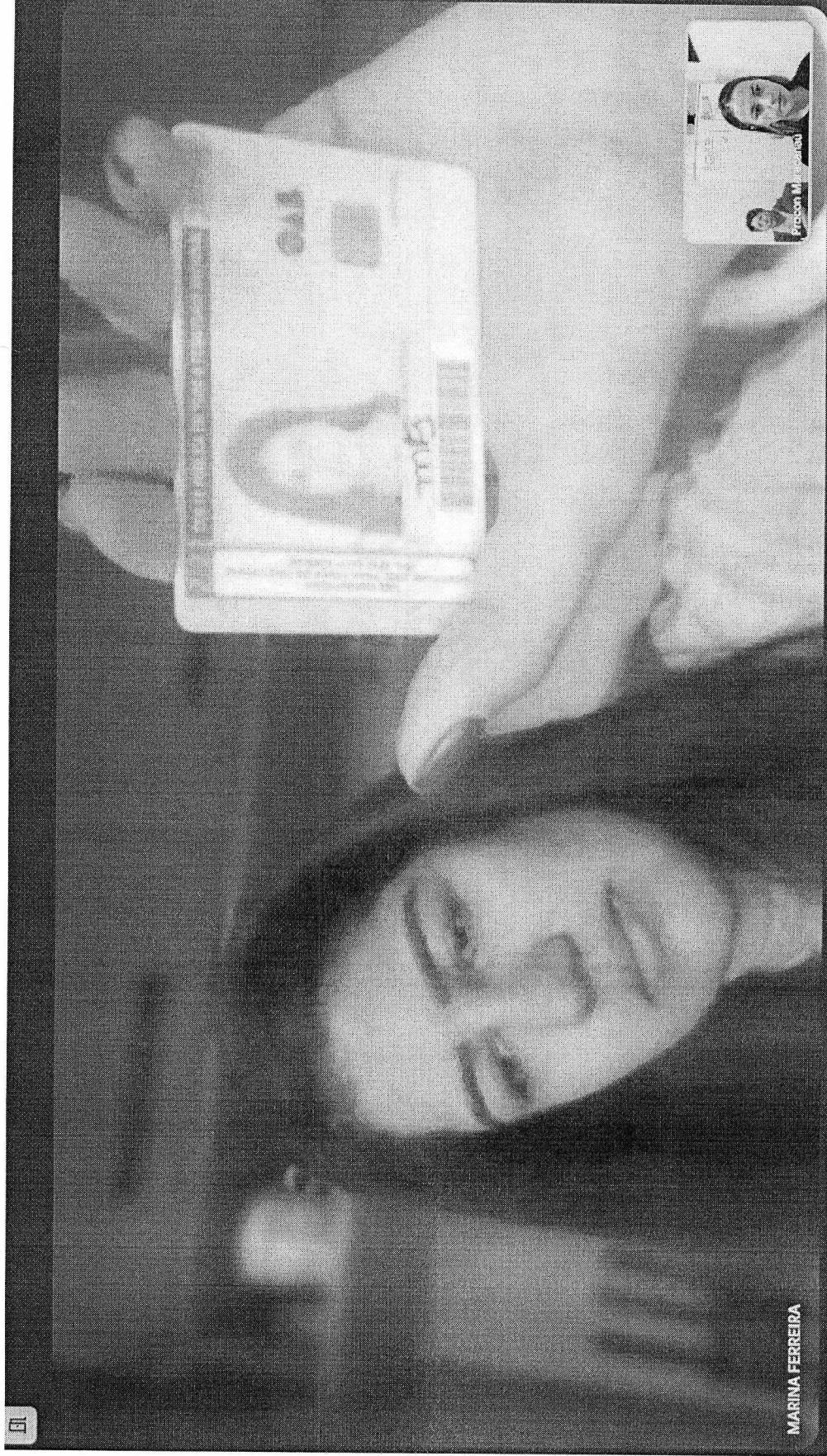
PRESEÇA VIRTUAL

MARINA FERREIRA JANUARIO (Preposto(a))
Banco Pan S.A (Fornecedor)

Maracanaú/CE, 12 de agosto de 2025.


Luana de Souza Rodrigues (Conciliadora)
Procon

EM BRANCO



MARINA FERREIRA

In-call messages

Let contributors send messages

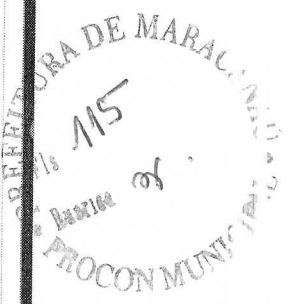
You can pin a message to make it visible for people who join later. When you leave the call, you won't be able to access this chat.

e por duas faturas seguidas que, em caso de não pagamento do valor integral da fatura, teria a opção de parcelar o saldo devedor remanescente em até 84 prestações fixas mensais acrescidas de juros, a depender dos gastos até a data-corte da fatura do mês de Setembro/23, conforme abaixo evidenciado:

Assim, considerando a ausência de contato nas centrais de atendimento do PAN até a data da abertura da presente demanda e pelo fato da parte reclamante já se encontrar na modalidade de crédito rotativo por não ter liquidado integralmente o valor da sua fatura, o PAN operacionalizou a opção de parcelamento do saldo devedor remanescente da sua fatura em 82 parcelas de R\$ 31,35, respeitando, com isso, o limite da sua margem consignável junto ao INSS.

MARINA FERREIRA
Cliente

Send a message



EM BRANCO