

## AO ILUSTRÍSSIMO DIRETOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

PROCESSO N°: CIP 26.04.0564.001.00028-3  
RECLAMANTE (consumidor): MARIA VILANI DE OLIVEIRA SILVA  
RECLAMADO (Fornecedor): BANCO PINE S.A



**BANCO PINE S.A**, instituição financeira qualificada nos autos em referência à reclamação proposta em seu desfavor por: **MARIA VILANI DE OLIVEIRA SILVA**, parte devidamente qualificada nos autos, vem respeitosamente, à presença de V. Exa., por intermédio do advogado subscritor, apresentar a presente

### DEFESA ADMINISTRATIVA

na qual se comprovará que não houve nenhuma falha na prestação de serviço por parte do Banco Pine, consoante passa-se a demonstrar:

#### DO RELATO DO CONSUMIDOR

Relata a consumidora que foi vítima de golpe, por meio do qual foi realizado um empréstimo no valor de R\$ 14.056,02 (quatorze mil e cinquenta e seis reais e dois centavos), a ser descontado de sua aposentadoria em 96 (noventa e seis) parcelas de R\$ 323,10 (trezentos e vinte e três reais e dez centavos).

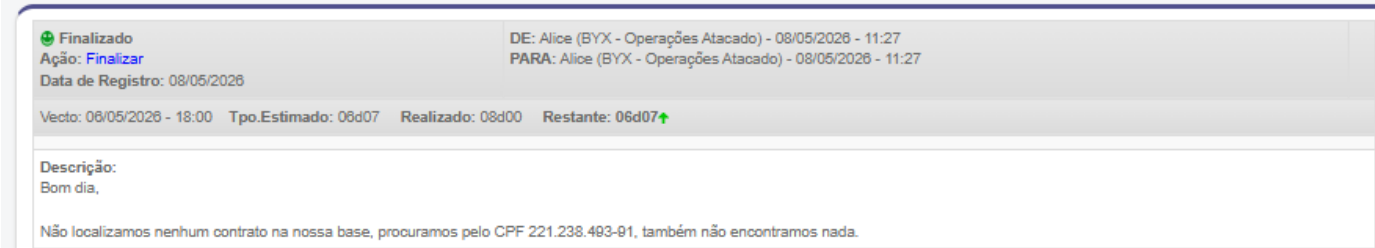
Ressalta que, até tomar conhecimento da situação, desconhecia a existência da instituição

financeira em questão, bem como afirma que, em nenhuma hipótese, recebeu o montante mencionado em qualquer conta de sua titularidade.

Pelo que ingressou com a presente reclamação, para que haja esclarecimentos acerca dos fatos supramencionados por meio de resposta escrita.

## DOS ESCLARECIMENTOS DOS FATOS

Esclarecemos que foram realizadas buscas nos sistemas desta instituição por meio do CPF da consumidora, não sendo localizado nenhum vínculo contratual de empréstimo consignado, conforme demonstrado na captura de tela abaixo:



Finalizado  
Ação: Finalizar  
Data de Registro: 08/05/2026  
DE: Alice (BYX - Operações Atacado) - 08/05/2026 - 11:27  
PARA: Alice (BYX - Operações Atacado) - 08/05/2026 - 11:27  
Vcto: 08/05/2026 - 18:00 Tpo.Estimado: 06d07 Realizado: 08d00 Restante: 06d07  
Descrição:  
Bom dia.  
Não localizamos nenhum contrato na nossa base, procuramos pelo CPF 221.238.493-91, também não encontramos nada.

Outrossim, agindo com a habitual boa-fé, esta instituição solicita que a parte autora apresente seu extrato do INSS, a fim de confirmar a existência de eventual relação jurídica com o Banco, bem como informe o número do contrato discutido para a realização de uma nova busca sistêmica.

## DOS PEDIDOS E REQUERIMENTOS

Diante dos motivos de fato e de direitos anteriormente expostos, REQUER seja reconhecida a presente resposta e seja considerada a presente reclamação como solucionada, ante a apresentação e esclarecimentos solicitado.

Dando por dirimida a questão, subscrevemo-nos, à disposição para eventuais esclarecimentos cuja necessidade este órgão julgue remanescer, mediante notificação.

Maracanaú - CE, 18 de maio de 2026.

**DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA**  
**OAB-CE 41.218-A**