

PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

PROCESSO Nº: CIP 26.04.0564.001.00028-3

RECLAMANTE (consumidor): MARIA VILANI DE OLIVEIRA SILVA

RECLAMADO (Fornecedor): BANCO PINE S.A



Mascarenhas Barbosa
A D V O G A D O S

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).

A consumidora 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.

Após tomar ciência dos fatos, a consumidora realizou averiguação e constatou a irregularidade, tendo, em seguida, registrado boletim de ocorrência e se dirigido à sede deste órgão em busca de solução para a demanda.

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

DOS ESCLARECIMENTOS DOS FATOS

Conforme mencionado na narrativa da autora, o pagamento seria destinado ao Banco Santander, sendo que não foram localizados contratos em nome da autora. Contudo, impende destacar que estão sendo levantados os documentos necessários para subsidiar os esclarecimentos pertinentes, razão pela qual se requer o prazo de 15 (quinze) dias para a apresentação de defesa escrita.

Em resposta à sua solicitação, temos o prazer de informar que os contratos podem ser obtidos através dos nossos canais de atendimento os quais não foram buscados pelo consumidor, <https://www.pine.com/fale-conosco/>.

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, 24 de abril de 2026.

DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA
OAB/SP - 403.594