

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100019301

RECLAMANTE: CAMILA VITÓRIA CUNHA NOGUEIRA **CPF:** 613.740.473-09

RECLAMADA 1: FORT MOTOS LTDA **CNPJ:** 02.950.028/0009-72

RECLAMADA 2: BANCO PAN S.A. **CNPJ:** 59.285.411/0001-13

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora CAMILA VITÓRIA CUNHA NOGUEIRA em face dos fornecedores FORT MOTOS LTDA e BANCO PAN S.A, através da qual expõe, que, em dezembro de 2025, celebrou contrato de financiamento de motocicleta, com emissão dos boletos pelo Banco PAN, no valor total de R\$ 16.592,48 reais, parcelado em 36 prestações de R\$ 740,68 reais, das quais três já foram adimplidas. Sustenta que, no momento da contratação, foi assegurada a possibilidade de alteração da data de vencimento das parcelas. Todavia, ao solicitar a modificação, foi orientada pela vendedora a aguardar o pagamento da primeira parcela e contatar a instituição financeira. Após a solicitação, o Banco PAN informou a impossibilidade de alteração do vencimento, ainda que a mudança pretendida fosse de apenas três dias. Entretanto, após nova solicitação, a instituição financeira novamente recusou a alteração da data de vencimento. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a alteração da data de vencimento das parcelas.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa 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. Contudo, houve o não comparecimento da empresa fornecedora, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 14. Em razão disso, foi designado nova assentada, conforme consta às fls. 77-78, e neste ato o fornecedor requereu a redesignação da audiência, a fim de viabilizar a apresentação de eventual proposta para alteração da data de vencimento das parcelas. Em audiência subsequente, às fls. 101, a consumidora não compareceu, porém, posteriormente, apresentou manifestação às fls.105, informando que a reclamada procedeu à alteração da data de vencimento das parcelas, fixando-a para o dia 20 de cada mês, cumprindo com o requerido neste processo administrativo.

Tendo em vista o **ACORDO EXTRA PROCON** firmado entre as partes, determino o arquivamento da presente reclamação, com a adoção das providências de praxe, devendo ser classificada como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 10 de julho de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 21/07/2026 08:23:01-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o **ACORDO EXTRA PROCON** celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação Administrativa da consumidora, às fls. 105, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 10 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.20 13:44:20 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú