



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2507056400100042301

Data de retorno do consumidor(a): 21/07/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA LÚCIA DE SOUSA MENDONÇA

CNPJ/CPF: 023.007.848-66

Endereço: Rua 35 - 235, C - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-610

Telefone: (85) 99671-5178

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Pan

Nome Fantasia: Banco Pan

CPF/CNPJ: 59.285.411/0001-13

Endereço de Correspondência: Avenida Paulista - Andar 12 / nº 1374 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01310-100

Telefone Institucional: 0800 776 9595

E-mail Institucional: atendimento.procon@grupopan.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora, aposentada, benefício pago pelo Banco Itaú, relatou que, há algum tempo, vem constatando descontos referentes a um cartão RMC do Banco Pan em sua conta. Considerando estranhos esses descontos contínuos e intermináveis, a consumidora procurou o Procon buscando intermediação para obter informações detalhadas acerca do(s) contrato(s), valores a serem descontados, prazos, bem como os valores já descontados até o momento, uma vez que não reconhece tais descontos e não recebeu nenhum cartão físico.

Pedido:

Requer:

- **Que sejam fornecidos esclarecimentos completos sobre o cartão RMC, incluindo a apresentação do contrato e demais documentos relacionados;**



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

- **Que sejam detalhados os valores a descontar, os prazos do contrato e os valores já descontados da consumidora.**

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 11 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

MARIA LÚCIA DE SOUSA MENDONÇA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____