



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2603056400100065301

**Data de retorno do consumidor(a):** 06/04/2026

**Horário:** 10h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** CLEBIANE MIRANDA DE CASTRO

**CNPJ/CPF:** 617.764.283-74

**Endereço:** Rua Timoteo Landim - 89A - Siqueira - Maracanaú - CE - 61923-280

**Telefone:** (85) 98642-9576

**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:**

Relata a consumidora que, ao perceber que o benefício de seu filho estava sendo creditado em valor inferior ao esperado, passou a analisar seus extratos bancários, ocasião em que constatou que a empresa reclamada vem realizando descontos referentes a dois empréstimos não reconhecidos, vinculados aos contratos nº 395422878-2 e nº 384631275-3, nos valores mensais de R\$ 31,80 (trinta e um reais e oitenta centavos) e R\$ 27,60 (vinte e sete reais e sessenta centavos), respectivamente.

A consumidora afirma que foi induzida a erro no momento da contratação de outro empréstimo, este reconhecido, bem como relata que vem recebendo faturas de cartão de crédito, mesmo sem realizar qualquer utilização do referido serviço.

Informa ainda que entrou em contato com a reclamada com o objetivo de cancelar os empréstimos indevidos e o cartão de crédito, contudo, não obteve êxito, sendo-lhe negado, inclusive, o acesso ou fornecimento de quaisquer contratos relacionados.



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

Diante dos descontos indevidos incidentes sobre o benefício de seu filho e das dificuldades financeiras já enfrentadas, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

**Pedido:**

Diante do exposto, a consumidora requer o fornecimento de cópia dos contratos mencionados, o cancelamento dos empréstimos realizados indevidamente, bem como a devolução dos valores descontados.

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, 26 de Março de 2026 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

---

**PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente**

Ciente e de acordo:

---

CLEBIANE MIRANDA DE CASTRO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_