



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: 2508056400100024301

Data de retorno do consumidor(a): 25/08/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO SILVA DE PAULA

CNPJ/CPF: 262.242.163-04

Endereço: Rua 50 - N°271 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-120

Telefone: (85) 99406-6737

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 o consumidor, aposentado, que recebe seu benefício previdenciário por meio do Banco Itaú, que realizou um empréstimo junto ao Banco Pan, intermediado por uma pessoa indicada por um amigo. Afirma que, no ato da contratação, ficou acordado que o pagamento se daria em 48 (quarenta e oito) parcelas. Entretanto, ao perceber que o débito se estendia por período superior ao previsto, buscou seu extrato no sistema do INSS e constatou que o contrato firmado previa, na realidade, 84 (oitenta e quatro) parcelas, ou seja, ele verificou que foi feito refinanciamento.

Diante da situação, procurou o Procon visando à intermediação para a obtenção de solução adequada.

Pedido: Requer o consumidor maiores esclarecimentos acerca dos contratos celebrados com a instituição financeira, solicitando, para tanto, cópia integral do contrato, com indicação da data de início e término, bem como todas as informações pertinentes à referida contratação.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 14 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCO SILVA DE PAULA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____