



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00077-3

Data/Hora de Abertura: 29/09/2025 às 14:30:29

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCA LEIDIANE NERI FERREIRA

CPF do Consumidor: 600.269.183-90

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	25.09.0564.001.00077-301
ALPHA SERVICOS	ALPHA SERVICOS DE REDE DE AUTOATENDIMENT O S.A.	09.092.759/0001-16	25.09.0564.001.00077-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

A consumidora, bolsista do programa Qualifica de Maracanaú, informa que recebe seus pagamentos por meio do cartão Alelo. No dia 05 de setembro de 2025, realizou uma transferência



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

do valor recebido de R\$ 1.200,00(mil e duzentos reais) para uma conta de sua titularidade no Banco Pan.

Ao verificar sua conta no referido banco, constatou que a operação estava em status de “análise”. Diante disso, entrou em contato com a instituição financeira, sendo informada de que o valor havia sido estornado, gerando o protocolo 135872130.

Contudo, ao acessar sua conta na plataforma Alelo, observou que o valor não havia sido creditado novamente. A consumidora então entrou em contato com a central de atendimento da Alelo, onde foi orientada a aguardar um prazo de 03 (três) dias úteis para o reembolso.

Transcorrido o prazo informado, sem qualquer retorno, a consumidora entrou em contato e foi pedido um prazo de mais de 10 (dez) dias, gerando o protocolo 2295340425, até ser surpreendida com a informação de que a solicitação de estorno havia sido indeferida, sem a devida justificativa e sem a devolução dos valores.

Diante da ausência de solução por parte das instituições envolvidas e da falta de informações claras sobre o destino do recurso, a consumidora buscou o auxílio do PROCON, com o objetivo de intermediar a situação.

Pedido: Assim, requer-se a imediata devolução do valor transferido R\$ 1.200,00(mil e duzentos reais), bem como esclarecimentos formais acerca do ocorrido, a fim de evitar prejuízos financeiros .

TRATATIVAS

29/09/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta