

PROCESSO F.A Nº: 2603056400100065301**RECLAMANTE:** CLEBIANE MIRANDA DE CASTRO **CPF:** 617.764.283-74**RECLAMADA:** BANCO PAN S.A. **CNPJ:** 59.285.411/0001-13

DECISÃO

Trata-se de reclamação apresentada pelo reclamante em face da reclamada BANCO PAN S.A., na qual expõe que, ao verificar que o benefício de seu filho estava sendo creditado em valor inferior ao esperado, analisou os extratos bancários e constatou a existência de descontos referentes a dois empréstimos que afirma não reconhecer, nos valores mensais de R\$ 31,80 e R\$ 27,60, respectivamente. Relata, ainda, que teria sido induzida a erro na contratação de outro empréstimo, este por ela reconhecido, bem como que vem recebendo faturas de cartão de crédito, embora não tenha utilizado o referido serviço. Informa que buscou solucionar a questão diretamente com a reclamada, solicitando o cancelamento dos empréstimos que considera indevidos e do cartão de crédito, porém não obteve êxito, tendo sido igualmente negado o acesso ou fornecimento das cópias dos contratos. Diante dos fatos narrados, requer o fornecimento dos contratos mencionados, o cancelamento dos empréstimos que não reconhece e a restituição dos valores indevidamente descontados.

Após análise dos autos, constatou-se que as empresas reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 179 dos autos, a preposta da reclamada reiterou os termos da defesa, esclarecendo que foram identificados um tele saque realizado em 01/11/2023, no valor de R\$ 1.333,95, e três contratos de empréstimo consignado formalizados em nome da consumidora, cujos valores teriam sido liberados e depositados em conta de sua titularidade. Informou, ainda, que as operações foram realizadas mediante utilização dos dados da consumidora e de acordo com sua margem consignável, tendo as condições contratuais, valores e taxas sido previamente apresentadas e aceitas. Por fim, colocou-se à disposição para prestar esclarecimentos acerca da antecipação das parcelas ou eventual renegociação do saldo remanescente. Facultada a palavra à parte autora, esta declarou que recorrerá ao Poder Judiciário, alegando possuir provas divergentes das informações apresentadas pelo Banco PAN, afirmando, ainda, que os empréstimos teriam sido realizados por intermédio da empresa Credinove, sem que tivesse aberto conta junto ao Banco PAN, e que os descontos em seu benefício comprometeriam sua subsistência e a de seu filho.

A empresa BANCO PAN S.A. apresentou defesa às fls. 19 a 20, na qual reiterou os esclarecimentos prestados em audiência, sustentando que as operações questionadas foram regularmente formalizadas mediante apresentação de documento de identificação válido e compatível com os dados da consumidora, tendo os valores dos empréstimos sido creditados em conta de sua titularidade. Quanto ao cartão de crédito consignado, final 3370, vinculado ao contrato nº 779601803, informou que foi formalizado em 01/11/2023 e que houve a realização de tele saque no valor de R\$ 1.333,95, devidamente creditado na conta da consumidora, não tendo

sido identificadas irregularidades na contratação ou na operação. Esclareceu, ainda, que os descontos e encargos decorrem das condições contratualmente estabelecidas e que o telesaque se encontra fora do prazo para devolução. Ao final, manteve os contratos ativos e informou a possibilidade de quitação antecipada ou obtenção de esclarecimentos por meio de seus canais de atendimento.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos acerca da regularidade das contratações questionadas, demonstrando a formalização dos empréstimos, fls. 93 à 167, com reconhecimento facial, a liberação dos valores em conta de titularidade da consumidora e a realização do telesaque vinculado ao cartão consignado, não tendo sido evidenciados, no âmbito deste procedimento administrativo, elementos suficientes que comprovem irregularidade nas operações ou afastem a validade dos contratos. Assim, não restando caracterizada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 13/08/2026 09:16:53-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos que demonstram a regularidade das contratações questionadas, com comprovação da formalização dos empréstimos, liberação dos valores em conta de titularidade da consumidora e realização do telesaque vinculado ao cartão consignado. Não restando comprovada irregularidade nas operações ou prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.12 15:46:02
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú