



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: 25.09.0564.001.00079-3

Data/Hora de Abertura: 29/09/2025 às 15:28:50

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: FRANCISCO SILVA DE PAULA

CPF do Consumidor: 262.242.163-04

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	25.09.0564.001.00079-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

O consumidor, aposentado, informa que recebe seu benefício previdenciário por meio do Banco Itaú e que, em determinada ocasião, contratou um empréstimo junto ao Pan, por intermédio de uma pessoa indicada por um conhecido.

Relata que, no momento da contratação, foi-lhe informado que o pagamento do referido empréstimo ocorreria em 48 (quarenta e oito) parcelas mensais. No entanto, ao perceber que os



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

débitos vinham sendo realizados por período superior ao inicialmente acordado, buscou informações junto ao sistema do INSS e constatou que o contrato firmado previa, na verdade, 84 (oitenta e quatro) parcelas.

A partir dessa verificação, o consumidor tomou ciência de que houve um refinanciamento do contrato original, operação essa que afirma desconhecer e não ter autorizado, não havendo, até o momento, recebido qualquer documentação que comprove sua anuência expressa quanto à referida renegociação.

Diante da situação, o consumidor procurou o Procon com o objetivo de obter a intermediação necessária para esclarecimento dos fatos e regularização da situação contratual.

Pedido:

Assim, requer o consumidor:

Esclarecimentos detalhados acerca dos contratos firmados com a instituição financeira;

Cópia integral dos contratos assinados, incluindo todas as vias disponíveis;

Indicação expressa das datas de início e término do(s) contrato(s);

Informações completas sobre o suposto refinanciamento, com apresentação da documentação correspondente e comprovante de aceite pelo consumidor.

TRATATIVAS

29/09/2025 - Audiência

Situação: Aberta