

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100050301

RECLAMANTE: FRANCISCO CARLOS FELIX GADELHA **CPF:** 657.002.283-00

RECLAMADA: BANCO PAN S.A **CNPJ:** 59.285.411/0001-13

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO CARLOS FELIX GADELHA em face do fornecedor BANCO PAN S.A, através da qual expõe ser aposentado por invalidez e portador da Doença de Parkinson, informa ser titular de três contratos de empréstimo consignado junto a empresa fornecedora. Relata que ao consultar o extrato de seu benefício previdenciário, constatou que as operações estão sendo descontadas em 96 parcelas, em desconformidade com as condições originalmente pactuadas. Sustenta que não recebeu informações claras acerca da evolução contratual, da composição do débito e da quantidade de parcelas remanescentes, razão pela qual impugna a regularidade dos descontos, os quais comprometem sua subsistência e o custeio de despesas essenciais. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor cópia integral dos contratos de empréstimo, a evolução dos valores cobrados, bem como a apresentação de proposta de acordo compatível com sua realidade financeira.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 20, o fornecedor esclareceu que existe três contratos firmados com o consumidor, cuja modalidade de pagamento é realizada por meio de desconto em folha. Aduz ainda, que o contrato em questão permanece vigente, não tendo sido liquidado até a presente data. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 07 de julho de 2026, conforme certidão constante às fls. 46 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não correu.

Diante da ausência da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 22 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 22/07/2026 11:52:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto a cópia do contrato, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 46, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 22 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.22 11:45:43 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú