



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2509056400100040301

Reclamante/Consumidor(a): JOSÉ SALES DE ARAÚJO, **CNPJ/CPF:** 109.753.733-15, **Endereço:** Rua Nossa Senhora de Nazaré - 849 - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-100, **Telefone:** (85) 98526-4947.

Reclamado/Fornecedor: Banco Pan S.A, **CPF/CNPJ:** 59.285.411/0001-13, **Endereço:** Avenida Paulista - Andar 12 / nº 1374 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01310-100, **E-mail:** mpvlogisticajuridica@escritoriompv.com.

Ao(s) 13 de Outubro de 2025 às 10h30 na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). JOSÉ SALES DE ARAÚJO, inscrito no CPF sob nº 109.753.733-15 e o(s) Fornecedor(es) Banco Pan S.A, inscrito no CNPJ sob nº 59.285.411/0001-13, representado pelo(a) Sr(a). Letícia Paim Talavera, inscrito no CPF sob nº 837.305.240-20.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Banco Pan S.A, o(a) Sr(a). Letícia Paim Talavera, esta informa que, trata-se de contrato de empréstimo consignado formalizado em 06/10/2020 em 84 parcelas de R\$ 15,50, creditado na conta de titularidade do cliente conforme comprovante disponibilizado. Ressaltamos que a operação será cancelada e a margem liberada, portanto solicitamos a baixa das cobranças. Caso seja identificado o crédito excedente por parte do banco procederemos o ressarcimento por crédito em sua conta, sendo necessário o consumidor informar os dados bancários para proceder com o possível reembolso.

Dada a palavra ao(à) consumidor(a) reclamante, Sr(a) JOSÉ SALES DE ARAÚJO, este informa que jamais solicitou o referido empréstimo. Na ocasião em que foi efetuado o depósito no valor de R\$ 657,35 (seiscentos e cinquenta e sete reais e trinta e cinco centavos), solicitou a seu filho que entrasse em contato com a reclamada para requerer a devolução do valor, o que foi devidamente realizado. Contudo, mesmo após a devolução, a reclamada continuou a realizar descontos indevidos.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a). Informou ainda que o referido empréstimo será cancelado e que será realizada a baixa das cobranças decorrentes. Realizou, a juntada do seguinte documento: carta de preposto, defesa administrativa.

O consumidor, por sua vez, não ficou satisfeito com os esclarecimentos prestados e informa que, no momento, aguardará a análise dos débitos descontados, e, a depender da resposta, tomará as medidas judiciais cabíveis para a resolução da demanda. Ademais, forneceu os dados da conta de sua titularidade solicitada pela reclamada, quais sejam: **Conta Poupança nº 1047 000787724964-1, Banco Caixa Econômica Federal.**

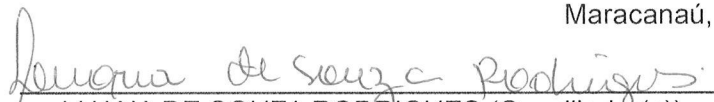
Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú - CE, **CEP:** 61.900-350.
E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 13 de Outubro de 2025.


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))


JOSÉ SALES DE ARAÚJO (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL
LETÍCIA PAIM TALAVERA (Preposto(a))
Banco Pan S.A (Fornecedor)



Vanessa Darós Matana

Mensagens na chamada ✕

Você pode enviar uma mensagem para quem não ficou online para se comunicar quando estiver online. Quando você sair da chamada, não poderá mais buscar esse chat.

Vanessa Darós Matana 10:31
 Norma pronta banco pan. Letícia Faria Teixeira
 CPF 02730524020
 E-mail: mawilagh@scjudicial@escritoriosmp.com

Vanessa Darós Matana 10:35
 Tinha sa de comento de emprestimo consignado formalizado em 06/07/2020 em 84 parcelas de R\$ 15,50, creditado na conta de titularidade do cliente conforme comprovante disponibilizado. Ressaltamos que a operação será cancelada e a margem liberada, portanto solicitamos a troca das cobranças.
 Caso seja identificado o crédito indevido por parte do banco precisa ser a responsabilidade por crédito em sua conta, sendo necessário o consumidor informar os dados bancários para proceder com o possível reembolso.

Você 10:36
 audiorio_procon@mecanau.gov.br

Vanessa Darós Matana 10:37
 Cliente

Enviar uma mensagem ➤



Letícia da Silva, Vanessa Darós Matana