



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2509056400100077302,2509056400100077301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

ALPHA SERVICOS DE REDE DE AUTOATENDIMENTO S.A.

Banco Pan S.A

Nome Fantasia:

ALPHA SERVICOS

Banco Pan

CPF/CNPJ:

09.092.759/0001-16

59.285.411/0001-13

Endereço de Correspondência:

Avenida Paulista - Andar 12 / nº 1374 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01310-100

Telefone Institucional:

(11) 2188-1800

0800 776 9595

E-mail Institucional:

atendimento.procon@grupopan.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para



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

o dia **29/10/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/awa-qaqz-pcv>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA LEIDIANE NERI FERREIRA - **CNPJ/CPF:** 600.269.183-90

Endereço: Rua Nossa Senhora da Conceição - 300 - Jaçanaú - Maracanaú - CE - 61915-350

Telefone: (85) 99254-9595

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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 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.



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

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 .

Maracanaú/CE, 29 de Setembro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____