



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2507056400100044301

Data de retorno do consumidor(a): 24/07/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Maria Sé da Silva Fonseca

CNPJ/CPF: 235.834.527-04

Endereço: Rua Paulo Gomes Tavares - 583 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-080

Telefone: (85) 99416-3166

E-mail: rafaellaalves719@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Pan

Nome Fantasia: Banco Pan

CPF/CNPJ: 59.285.411/0001-13

Endereço de Correspondência: Avenida Paulista - Andar 12 / nº 1374 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01310-100

Telefone Institucional: 0800 776 9595

E-mail Institucional: atendimento.procon@grupopan.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora, aposentada, que recebe seu pagamento pelo Banco Bradesco, relata ter identificado descontos referentes a um empréstimo vinculado ao contrato de número 323055559-5, firmado com o Banco Pan, com valores elevados e que não foram creditados em sua conta. Dessa forma, a consumidora não reconhece tais descontos. Ao analisar o extrato do INSS, constatou que a data de início consta como 01/2019 e a data de término como 12/2018, informações estas que aumentam sua estranheza em relação à legitimidade do referido contrato.

Diante dessa situação, a consumidora procurou o Procon para solicitar intermediação na busca de informações detalhadas acerca dos descontos realizados junto ao Banco Pan.

Pedido:

Em razão do exposto, requer-se ao Banco Pan a apresentação das cópias integrais do contrato número 323055559-5, incluindo as datas corretas de início e término, bem como



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

todos os detalhes relativos à forma como o contrato foi celebrado, a fim de esclarecer a legitimidade e regularidade dos descontos efetuados.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 14 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Maria Sé da Silva Fonseca - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____