



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00019-3

Data/Hora de Abertura: 05/08/2026 às 08:48:48

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: ALUISIO FILIPE DA SILVA

CPF do Consumidor: 378.789.643-00

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	26.08.0564.001.00019-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

Relata o consumidor, aposentado, que, ao consultar seu extrato de empréstimos consignados junto ao INSS, identificou a existência de contrato referente a cartão de crédito consignado com Reserva de Margem Consignável (RMC) no Banco Pan, cujos descontos vêm sendo realizados em seu benefício previdenciário, aparentando tratar-se de uma obrigação sem previsão de encerramento.



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

Aduz que não reconhece a contratação do referido cartão, afirmando não ter solicitado ou autorizado a operação de crédito, tampouco ter recebido informações claras e adequadas acerca das condições da contratação, valores descontados, evolução do débito e previsão para quitação.

Sustenta que, diante da existência de descontos incidentes sobre seu benefício previdenciário e da ausência de reconhecimento da contratação, buscou esclarecimentos junto à instituição financeira, porém não obteve solução satisfatória para a demanda.

Diante da ausência de resolução administrativa, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor a apresentação da cópia integral do contrato supostamente firmado, devidamente assinado, bem como todos os documentos e informações pertinentes à contratação do cartão consignado, incluindo demonstrativo dos valores descontados, evolução do débito, saldo devedor e previsão de encerramento dos descontos. Requer, ainda, o cancelamento dos descontos referentes à RMC, caso não seja comprovada a regularidade da contratação.

TRATATIVAS

05/08/2026 - Carta

Situação: Aberta