



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100002301

Eu, **ANTONIO FERNANDO CASTRO RAMALHO**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor, aposentado, que identificou descontos mensais incidentes sobre seu benefício previdenciário. Aduz que, ao consultar o extrato detalhado de pagamentos do INSS, constatou a existência de descontos referentes à Reserva de Margem Consignável (RMC), vinculados ao Banco Pan.

Afirma que não reconhece a contratação do referido cartão de crédito consignado, tampouco possui ciência da origem ou da regularidade dos descontos efetuados. Sustenta que as deduções vêm sendo realizadas há aproximadamente 10 (dez) anos, sem que tenha recebido informações claras acerca da contratação, da evolução do débito ou da previsão para sua quitação.

Informa, ainda, que, conforme apurado em seu extrato, já foi descontado o montante aproximado de R\$ 9.383,31 (nove mil, trezentos e oitenta e três reais e trinta e um centavos), ressaltando que os descontos permanecem ativos, sem perspectiva de encerramento.

Relata que buscou solucionar a questão diretamente junto à instituição financeira, por meio de atendimento telefônico, contudo não obteve esclarecimentos suficientes nem solução 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 que a instituição financeira apresente cópia integral do contrato supostamente firmado, devidamente assinado, bem como toda a documentação comprobatória da contratação do cartão de crédito consignado vinculado à Reserva de Margem Consignável (RMC). Requer, ainda, que sejam prestadas informações detalhadas acerca da origem da dívida, do demonstrativo da evolução do débito, dos valores descontados, do saldo eventualmente existente, da previsão para a quitação da obrigação e de todos os demais esclarecimentos pertinentes à contratação e aos descontos realizados.



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

DATA DE RETORNO: 14/08/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 03 de Agosto de 2026.

Consumidor(a):

ANTÔNIO FERNANDO CASTRO RAMALHO