

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.04.0564.001.00042-3

Data/Hora de Abertura: 15/04/2025 às 11:59:37

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA DE NAZARÉ VIEIRA

CPF do Consumidor: 033.503.293-14

YO 040435805 Bm ✓

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Pan (0)	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	25.04.0564.001.00042-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

YO 040435 558 Bm ✓

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cartão não solicitado - Envio ou cobrança

Relato:

Relata a consumidora que possui a guarda provisória de seu bisneto Jesuíno, de 10 anos e portador de uma deficiência psicológica. A mesma, preocupada com a situação de seu bisneto, decidiu fazer, em outubro de 2024, um empréstimo para a construção de uma casa para seu bisneto morar, por isso ela possui um empréstimo ativo no valor aproximado de R\$ 18.000,00 (DEZOITO MIL REAIS), que mensalmente vem sendo descontado de seu benefício do INSS.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Porém, em janeiro de 2025, a mesma foi surpreendida com uma cobrança de uma compra feita através de um cartão que está no nome de seu bisneto Jesuino, no valor de R\$ 3.802,35 (TRÊS MIL OTOCENTOS E DOIS REAIS E TRINTA E CINCO CENTAVOS). A mesma ficou surpresa, pois em momento algum autorizou a confecção de um cartão no nome de seu bisneto e nem realizou qualquer compra com o referido cartão. Diante disso, a consumidora veio até a sede deste órgão para buscar uma tratativa eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora esclarecimentos e que essa dívida seja anulada, já que a mesma não fez contratação de nenhum cartão ou empréstimo fora o já mencionado.

TRATATIVAS

15/04/2025 - Carta

Situação: Aberta