

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**Número de Atendimento:** 2608056400100002301**Data de retorno do consumidor(a):** 13/08/2026**Horário:** 10:00h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** ANTONIO FERNANDO CASTRO RAMALHO**CNPJ/CPF:** 093.787.152-49**Endereço:** Rua 9 - 14 A - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61921-100**Telefone:** (85) 98617-1692**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:

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.

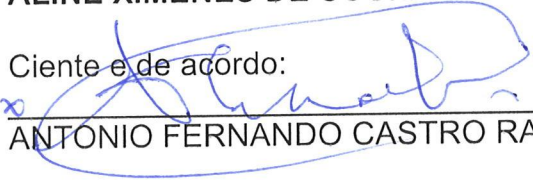
Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, 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, 03 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:


ANTONIO FERNANDO CASTRO RAMALHO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____