

PROCESSO F.A Nº: 25.04.0564.001.00033-301

RECLAMANTE: JOSÉ REIS VIANA **CPF:** 232.264.633-49

RECLAMADAS : BANCO PAN S.A **CNPJ:** 59.285.411/0001-13

DECISÃO

Trata-se da reclamação do consumidor JOSÉ REIS VIANA em face da reclamada BANCO PAN S.A, na qual relata que ao consultar seu benefício previdenciário, verificou a existência de descontos mensais no valor de R\$ 70,60 (setenta reais e sessenta centavos), referentes à rubrica de empréstimo sobre a Reserva de Margem Consignável – RMC. Relata que lhe teria sido ofertado cartão de crédito, o qual aceitou, porém afirma que o cartão não teria sido efetivamente recebido. Aduz, ainda, que não reconhece a contratação dos serviços de empréstimo consignado e que não teria realizado qualquer saque ou recebido valores referentes às operações que deram origem aos descontos incidentes sobre seu benefício. Diante disso, requer o cancelamento da contratação e a revisão dos valores já descontados.

Verificou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo e da apresentação de defesa administrativa. Em audiência de conciliação, realizada à fl. 20, a reclamada informou a existência de 02 (dois) contratos em nome do consumidor. Quanto ao primeiro contrato, de nº 745922562, informou a existência de saldo no valor de R\$ 1.232,00 (mil duzentos e trinta e dois reais), o qual teria sido liberado em conta de titularidade do consumidor. Em relação ao segundo contrato, de nº 793508054-4, informou a existência de saldo complementar no valor de R\$ 922,99 (novecentos e vinte e dois reais e noventa e nove centavos). Diante da documentação apresentada, a reclamada declarou não ter identificado irregularidades nas operações. Por sua vez, o consumidor afirmou que não realizou a contratação e que não teria sacado ou recebido qualquer valor referente aos serviços de empréstimo que deram origem à presente reclamação.

Observando os documentos acostados aos autos, verifica-se que a instituição bancária apresentou Defesa Administrativa, à fl. 24. A reclamada esclareceu que a demanda se refere ao cartão de crédito consignado INSS VISA, final 5012, apresentando, à fl. 27, os respectivos comprovantes de transferência dos valores mencionados na inicial, nos quais constam os dados pessoais do consumidor. Ademais, à fl. 77, foi apresentado o instrumento contratual referente ao cartão consignado, contendo a assinatura do consumidor. Dessa forma, verifica-se que a reclamada não se limitou a afirmar a existência da contratação, tendo apresentado instrumento contratual assinado, bem como comprovantes de transferência dos valores para conta de titularidade do consumidor, elementos que conferem suporte documental à operação questionada.

Analisando o presente caso, a reclamada apresentou o contrato do cartão de crédito consignado devidamente assinado pelo consumidor, além de comprovantes de transferência dos valores para conta de sua titularidade, não se verificando, diante da documentação apresentada, ausência de formalização da contratação. A modalidade de cartão de crédito consignado encontra previsão na legislação que disciplina as operações consignadas. A Lei nº 10.820/2003 permite aos titulares de benefícios de aposentadoria e pensão autorizar o INSS a realizar descontos e, nos termos da contratação, a instituição financeira a reter valores destinados à amortização de empréstimos, financiamentos e cartões de crédito. A legislação também prevê percentual específico da margem consignável destinado à amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito consignado ou à utilização de saque por essa modalidade. Dessa forma, os descontos realizados sobre o benefício previdenciário, quando vinculados a contrato regularmente formalizado e a valores disponibilizados ao consumidor, constituem mecanismo de amortização da obrigação assumida, não sendo possível caracterizá-los como indevidos exclusivamente pela afirmação posterior de desconhecimento da contratação. Assim, não se verifica, nos elementos constantes dos autos, violação aos direitos do consumidor ou cobrança indevida capaz de justificar a procedência da reclamação.

Diante do exposto, considerando que a reclamada apresentou contrato de cartão de crédito consignado assinado pelo consumidor, bem como comprovantes de transferência dos valores para conta de sua titularidade, e considerando que a legislação admite a utilização da margem consignável para amortização de despesas contraídas mediante cartão de crédito consignado, não foram constatados elementos suficientes que demonstrem irregularidade na contratação ou nos descontos realizados sobre o benefício previdenciário, sendo assim restam caracterizados elementos suficientes para o reconhecimento da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhando à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 20 de outubro de 2026



Documento assinado digitalmente

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE A

Data: 21/10/2026 14:07:09-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE ALMEIDA

ESTAGIÁRIO- SETOR JURÍDICO

Procon Maracanaú

DESPACHO

Após análise dos autos e da documentação apresentada pela instituição financeira reclamada, verifica-se a regularidade da contratação, bem como comprovação de transferência dos valores emitidos para conta de titularidade do consumidor, evidenciando a disponibilização de crédito vinculado ao cartão consignado. Assim, inexistente elementos que comprovem prática infrativa as normas de proteção e defesa do consumidor classifica-se a presente reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA** e determino o arquivamento dos autos, com as devidas anotações no sistema.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:7998878449
Data: 2026.10.20 15:50:28 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú