



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00002-3

Data/Hora de Abertura: 03/08/2026 às 08:52:51

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: ANTONIO FERNANDO CASTRO RAMALHO

CPF do Consumidor: 093.787.152-49

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	26.08.0564.001.00002-301

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 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.



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

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.

TRATATIVAS

03/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta