



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.06.0564.001.00050-3

**Data/Hora de Abertura:** 25/06/2026 às 13:49:22

**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:** Francisco Carlos Felix Gadelha

**CPF do Consumidor:** 657.002.283-00

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	26.06.0564.001.00050-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

**Problema:** Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)

**Relato:**

Relata o consumidor, aposentado por invalidez, que possui 03 (três) contratos de empréstimo consignado junto ao Banco Pan, identificados pelos números 397754554-4, 397532776-2 e 397349420-0.

Afirma que, ao analisar o extrato de seu benefício previdenciário junto ao INSS, verificou a informação de que os referidos contratos estariam sendo descontados em 96 (noventa e seis)



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

parcelas. Contudo, sustenta que, quando da contratação dos empréstimos, a quantidade de parcelas pactuada seria significativamente inferior à atualmente demonstrada no extrato.

Aduz que não compreende a origem da divergência constatada, razão pela qual contesta a quantidade de parcelas e os descontos que vêm sendo realizados em seu benefício previdenciário, requerendo esclarecimentos acerca da evolução contratual das operações mencionadas.

Relata, ainda, que é portador de Doença de Parkinson e que os descontos incidentes sobre seu benefício têm comprometido sua subsistência e dificultado o custeio de suas despesas essenciais, especialmente aquelas relacionadas à sua manutenção e aos cuidados com a saúde.

Afirma que buscou compreender a situação junto à instituição financeira, porém não obteve esclarecimentos suficientes acerca dos contratos e da forma de cálculo dos descontos realizados.

Diante da ausência de informações claras e de solução para a demanda, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

**Pedido: Requer o consumidor o fornecimento de cópia integral dos contratos de empréstimo consignado identificados pelos números 397754554-4, 397532776-2 e 397349420-0, incluindo os respectivos demonstrativos de evolução da dívida e do número de parcelas contratadas, bem como a apresentação de proposta de acordo compatível com sua realidade financeira e capacidade de pagamento.**

#### **TRATATIVAS**

---

25/06/2026 - **Carta**  
**Situação:** Aberta