



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00076-3

Data/Hora de Abertura: 30/03/2026 às 14:41:48

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: ISA MARA LOPES DO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 604.672.473-23

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	26.03.0564.001.00076-301

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:

A consumidora relata que, ao verificar os extratos de seu benefício, constatou a realização de descontos efetuados pela reclamada, vinculados aos contratos nº 765433917-0 (RMC) e nº 765435996-2 (RCC).

Ao averiguar a situação, tomou conhecimento de que tais descontos decorrem de um empréstimo que não reconhece como tendo sido contratado.



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

Informa que tentou solucionar a questão diretamente com a reclamada, porém não obteve êxito. Diante da situação e temerosa em relação ao referido empréstimo não reconhecido, registrou boletim de ocorrência e, posteriormente, dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca dos contratos mencionados, o imediato cessamento dos descontos e a devolução dos valores indevidamente descontados.

TRATATIVAS

30/03/2026 - **Carta**

Situação: Aberta