

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA****Número de Atendimento:** 2608056400100019301**Data de retorno do consumidor(a):** 15/08/2026**Horário:** 10:00h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** ALUISIO FILIPE DA SILVA**CNPJ/CPF:** 378.789.643-00**Endereço:** Rua Chanceler Edson Queiroz - 12 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-475**Telefone:** (85) 98465-3448**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, ao consultar seu extrato de empréstimos consignados junto ao INSS, identificou a existência de contrato referente a cartão de crédito consignado com Reserva de Margem Consignável (RMC) no Banco Pan, cujos descontos vêm sendo realizados em seu benefício previdenciário, aparentando tratar-se de uma obrigação sem previsão de encerramento.

Aduz que não reconhece a contratação do referido cartão, afirmando não ter solicitado ou autorizado a operação de crédito, tampouco ter recebido informações claras e adequadas acerca das condições da contratação, valores descontados, evolução do débito e previsão para quitação.

Sustenta que, diante da existência de descontos incidentes sobre seu benefício previdenciário e da ausência de reconhecimento da contratação, buscou esclarecimentos junto à instituição financeira, porém não obteve solução satisfatória 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 a apresentação da cópia integral do contrato supostamente firmado, devidamente assinado, bem como todos os documentos e informações pertinentes à contratação do cartão consignado, incluindo demonstrativo dos valores descontados, evolução do débito, saldo devedor e previsão de encerramento dos descontos. Requer, ainda, o cancelamento dos descontos referentes à RMC, caso não seja comprovada a regularidade da contratação.

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, 05 de Agosto de 2026 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

  
**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

Ciente e de acordo:

  
**ALUISIO FILIPE DA SILVA - Consumidor(a)**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_