



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.03.0564.001.00065-3

**Data/Hora de Abertura:** 26/03/2026 às 11:21:53

**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:** CLEBIANE MIRANDA DE CASTRO

**CPF do Consumidor:** 617.764.283-74

**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	26.03.0564.001.00065-301

**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:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

**Relato:**

Relata a consumidora que, ao perceber que o benefício de seu filho estava sendo creditado em valor inferior ao esperado, passou a analisar seus extratos bancários, ocasião em que constatou que a empresa reclamada vem realizando descontos referentes a dois empréstimos não reconhecidos, vinculados aos contratos nº 395422878-2 e nº 384631275-3, nos valores mensais de R\$ 31,80 (trinta e um reais e oitenta centavos) e R\$ 27,60 (vinte e sete reais e sessenta centavos), respectivamente.



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

A consumidora afirma que foi induzida a erro no momento da contratação de outro empréstimo, este reconhecido, bem como relata que vem recebendo faturas de cartão de crédito, mesmo sem realizar qualquer utilização do referido serviço.

Informa ainda que entrou em contato com a reclamada com o objetivo de cancelar os empréstimos indevidos e o cartão de crédito, contudo, não obteve êxito, sendo-lhe negado, inclusive, o acesso ou fornecimento de quaisquer contratos relacionados.

Diante dos descontos indevidos incidentes sobre o benefício de seu filho e das dificuldades financeiras já enfrentadas, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

**Pedido:**

Diante do exposto, a consumidora requer o fornecimento de cópia dos contratos mencionados, o cancelamento dos empréstimos realizados indevidamente, bem como a devolução dos valores descontados.

**TRATATIVAS**

---

26/03/2026 - **Carta**

**Situação:** Aberta