

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00083-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora EDILANE SILVA PEREIRA em face do fornecedor BANCO PAN S.A., através da qual expõe que identificou descontos em seu benefício previdenciário referente a Reserva de Margem Consignável (RMC) e a Reserva de Crédito Consignado (RCC), ambos vinculados ao Banco Pan. Assevera que não celebrou nenhum contrato de empréstimo com a referida instituição, tampouco solicitou ou autorizou a contratação de cartão consignado. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou esclarecimentos detalhados por parte do Banco Pan sobre a origem e a natureza dos descontos realizados, o fornecimento de cópias dos contratos assinados, o imediato cancelamento dos descontos considerados indevidos.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme se observa às fls. 19, o fornecedor esclareceu que, após análise detalhada, verificamos que não há registros de contratos formalizados com o Banco PAN vinculados ao CPF informado. Não foram identificados cartões de crédito consignado ou operações de tele saque em nossa base de dados. Esclarecemos que não há vínculo contratual ativo relacionado a Reserva de Margem Consignável (RMC) ou Reserva de Crédito Consignado (RCC). Consequentemente, não há descontos realizados pelo Banco PAN no benefício previdenciário associado ao CPF mencionado. Sobre a funcionalidade do cartão de crédito consignado, destacamos que, na modalidade contratada, o pagamento do saldo devedor é realizado por meio de desconto em folha. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 10 de novembro de 2025, conforme certidão constante às fls. 21 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 02 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao reembolso do valor pago, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 21, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 02 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú