

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO**Número do Acompanhamento:** 25.04.0564.001.00033-3**Data/Hora de Abertura:** 10/04/2025 às 12:02:56**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUIS MARCELO NOBRE DOS SANTOS FILHO**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** JOSE REIS VIANA**CPF do Consumidor:** 232.264.633-49**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	25.04.0564.001.00033-301

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:**

Relata o consumidor que receber sua aposentadoria pelo banco Agibank, foi lhe ofertado um cartão de crédito e o mesmo aceitou, sendo que o cartão nunca chegou, consumidor relata que foi até a agência após 2 meses, e o atendente falou que iria priorizar e o mesmo continuou sem receber seu cartão. Relata o consumidor que passou quase quatro anos, e o mesmo acabou esquecendo sobre esse cartão. Consumidor informa que ao ir até a agência tentar realizar um



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

empréstimo, verificou que vinha sendo descontado de sua aposentadoria o valor de R\$ 70,60 (setenta reais e sessenta centavos), com a descrição de "Empréstimo sobre a RMC", consumidor relata que ao conseguir o extrato detalhado do inss verificou que vem descontando do banco Pan, consumidor não possui o cartão de crédito, não tem vínculo com o banco e não reconhece essa cobrança que ocorre desde 05/2021. Diante deste relato o consumidor procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido:

Diante do exposto o consumidor deseja apenas cancelamento dessa adesão ao empréstimo sobre RMC como rever a questão dos valores já pagos, tendo em vista que o consumidor não sabia e não foi informado no ato da contratação.

TRATATIVAS

10/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta