



**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:** 25.06.0564.001.00040-3

**Data/Hora de Abertura:** 16/06/2025 às 09:28:53

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CÍCERO TORRES DO NASCIMENTO

**CPF do Consumidor:** 213.705.243-15

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b>                                                  | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Facta Financeira     | Facta Financeira<br>S.A. Credito,<br>Financiamento e<br>Investimento | 15.581.638/0001-30 | 25.06.0564.001.00040-301     |
| Itaú Consignado      | Itaú Consignado                                                      | 33.885.724/0001-19 | 25.06.0564.001.00040-302     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**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:**



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

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

O consumidor, aposentado, relata que vêm sendo realizados descontos mensais em seu benefício previdenciário, o qual é recebido por meio do Banco Caixa Econômica Federal. Segundo informa, tais descontos correspondem a valores relativos a um empréstimo que não reconhece ter contratado.

Declara, de forma expressa, que nunca firmou qualquer contrato de empréstimo com o Banco Itaú, sendo, portanto, desconhecida a origem dos débitos efetuados mensalmente em seu benefício.

Adicionalmente, o consumidor solicita informações detalhadas sobre outro empréstimo consignado registrado em seu nome, desta vez vinculado à instituição Facta Financeira. Embora reconheça a existência dessa contratação, desconhece os termos do contrato, o tipo de operação realizada, e deseja obter cópia integral do contrato, bem como esclarecimentos quanto à origem, à data da contratação, às condições pactuadas e aos valores envolvidos.

Diante da situação, o consumidor buscou atendimento junto ao Procon, com o objetivo de solicitar a intermediação com as instituições financeiras envolvidas. O consumidor destaca que depende exclusivamente de sua aposentadoria para sua subsistência, razão pela qual reitera a análise e resolução do caso.

**Pedido:**

**Requer o consumidor:**

**A obtenção da segunda via dos contratos supostamente firmados com o Banco Itaú e a Facta Financeira;**

**O fornecimento de informações completas e detalhadas sobre os descontos aplicados no benefício previdenciário.**

**TRATATIVAS**

---

16/06/2025 - **Carta**  
**Situação:** Aberta