



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100059301,2608056400100059302

Eu, **Antonio Oliveira Sousa**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

O consumidor relata que, desde o dia 02/04/2026, vêm sendo realizados descontos em seu salário em decorrência de um empréstimo que não solicitou e que não reconhece. Informa que somente na presente data tomou conhecimento da existência dos referidos descontos em seu contracheque.

Ao buscar esclarecimentos junto ao setor de Recursos Humanos de sua empresa, o consumidor foi informado de que a origem do empréstimo não reconhecido estaria relacionada às reclamadas. Segundo as informações obtidas, o contrato seria composto por 9 (nove) parcelas de R\$ 328,00 (trezentos e vinte e oito reais), sendo que o valor do empréstimo teria origem em um montante de R\$ 2.144,00 (dois mil cento e quarenta e quatro reais).

O consumidor ressalta que o referido valor de R\$ 2.144,00 não foi creditado ou disponibilizado em sua conta bancária, tendo tomado conhecimento apenas dos descontos que vêm sendo realizados em seu salário.

Diante da situação, o consumidor entrou inicialmente em contato com a reclamada Instituição Financeira Banco Pine, apresentando, inclusive, em seu aplicativo de controle financeiro, a existência do contrato nº 164400004541635, referente ao empréstimo que não reconhece e que afirma não ter solicitado.

Após o contato, a reclamada Banco Pine limitou-se a informar que a origem do referido contrato estaria vinculada à Instituição Financeira Facta, não prestando outros esclarecimentos satisfatórios acerca da contratação ou da origem dos descontos.

Posteriormente, o consumidor, após enfrentar dificuldades para estabelecer contato com a Instituição Financeira Facta, foi informado de que esta não possuiria competência para tratar da demanda e que a referida cobrança deveria ser solucionada diretamente com a reclamada Banco Pine.

Dessa forma, as reclamadas permaneceram direcionando o consumidor de uma instituição para a outra, sem apresentar resposta ou esclarecimento satisfatório acerca da origem do empréstimo,



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

da contratação, da disponibilização do valor ou da legitimidade dos descontos realizados em seu salário.

Diante da ausência de solução administrativa e da continuidade dos descontos referentes a um empréstimo que afirma desconhecer e não ter solicitado, o consumidor recorreu a este Órgão em busca de uma solução eficiente para a demanda.

Pedido:

Dessa forma, o consumidor requer a apresentação de cópia integral do(s) contrato(s) que comprove(m) a existência e a regularidade do vínculo referente ao mencionado empréstimo, incluindo os documentos utilizados para sua contratação. Requer, ainda, o cancelamento do(s) empréstimo(s) não reconhecido(s) e não solicitado(s), bem como a cessação dos respectivos descontos, caso não seja comprovada a regularidade da contratação.

DATA DE RETORNO: 31/08/2026, às 13:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 20 de Agosto de 2026.

Consumidor(a):

Antonio Oliveira Sousa
Antonio Oliveira Sousa