

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100051301

Data de retorno do consumidor(a): 29/08/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Ivan Coelho da Silva

CNPJ/CPF: 918.619.188-87

Endereço: Rua 135 - 281 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-380

Telefone: (85) 99769-0488

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Facta Financeira

Nome Fantasia: Facta Financeira

CPF/CNPJ: 15.581.638/0001-30

Endereço de Correspondência: Rua dos Andradas - N° 1409, SALA 701 E 702 - Centro Histórico - Porto Alegre - RS - 90020-011

Telefone Institucional: (51) 3021-7838

E-mail Institucional: distribuicao.juridico@facta.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor, aposentado, que identificou, em seu extrato do INSS, descontos referentes aos cartões de crédito consignado vinculados à Reserva de Margem Consignável (RMC) e à Reserva de Cartão Consignado (RCC), vinculados à empresa Facta.

Aduz que não reconhece a contratação dos referidos cartões, afirmando que jamais os solicitou ou autorizou, e que, desde o ano de 2024, vêm sendo realizados descontos mensais em seu benefício previdenciário, os quais não reconhece.

Informa que já tentou solucionar a situação diretamente junto à empresa, buscando o cancelamento dos cartões e dos respectivos descontos. Contudo, afirma que, ao selecionar a opção destinada ao cancelamento durante o atendimento telefônico, a ligação é encerrada, impossibilitando a conclusão da solicitação.

Diante da ausência de solução administrativa, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer o consumidor o cancelamento dos cartões vinculados à RMC e RCC, o imediato cessamento dos descontos realizados em seu benefício previdenciário, bem como a apresentação de cópia integral dos respectivos contratos, devidamente assinados, e demais documentos comprobatórios da contratação.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução

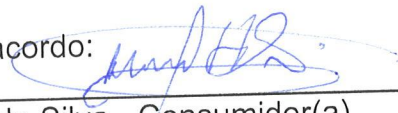
para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 19 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:


Ivan Coelho da Silva - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____