

AO DIRETOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

RECLAMANTE Nº 26.03.0342.001.00032-3

RECLAMANTE (consumidor): FERNANDO RODRIGUES MENDONÇA

RECLAMADO (Fornecedor): BANCO PINE S.A

BANCO PINE S.A, instituição financeira qualificada nos autos em referência à reclamação proposta em seu desfavor por **FERNANDO RODRIGUES MENDONÇA**, parte devidamente qualificada nos autos, vem respeitosamente, à presença de V. Exa., por intermédio do advogado subscritor, apresentar a presente

DEFESA ADMINISTRATIVA

na qual se comprovará que não houve nenhuma falha na prestação de serviço por parte do Banco Pine, consoante passa-se a demonstrar:

DOS FATOS

Relata o consumidor que, ao verificar seu aplicativo da Serasa, identificou a existência de um débito referente a um empréstimo consignado, vinculado ao contrato nº 2660385, supostamente firmado junto ao Banco Pine. Afirma que não possui qualquer conhecimento acerca da contratação mencionada, tampouco reconhece vínculo com a instituição financeira citada.

Diante da situação, o consumidor buscou atendimento junto ao Procon, com o objetivo de obter intermediação para a resolução da demanda.

Pelo que ingressou com a presente reclamação, para que haja esclarecimentos acerca dos fatos supramencionados por meio de resposta escrita bem como requer a cópia dos contratos.

DOS ESCLARECIMENTOS DOS FATOS

No que tange à presente reclamação, deve-se observar a validade do contrato pelo prisma da validade da cessão operacionalizada pela FACTA FINANCEIRA S.A em favor do BANCO PINE, bem como, destacar que todas as informações acerca da cessão são devidamente registradas junto ao órgão pagador, para que haja o correto e adequado repasse das parcelas adimplidas.

No mais, em que pese não haver a necessidade de concordância ou anuência do consumidor para a validade da cessão de um crédito, houve no ato da celebração do contrato a cientificação da possibilidade de cessão, constando de forma expressa no contrato.

Desse modo, eventual discussão relacionada à regularidade da contratação, à clareza das informações prestadas no ato da adesão, comprovante de depósito na conta da consumidora ou às condições inicialmente ajustadas, deve ser direcionada à FACTA FINANCEIRA S.A, instituição responsável pela contratação e pela relação direta com o consumidor no momento da celebração do negócio jurídico.

A cessão de crédito é um negócio jurídico em que o credor original transfere a outra pessoa ou empresa o direito de receber uma dívida.

Funciona assim:

- Cedente → quem vende ou transfere o crédito;
- Cessionário → quem recebe esse crédito;
- Devedor cedido → quem deve o valor.

A cessão de crédito está prevista nos artigos 286 a 298 do Código Civil brasileiro.

O cessionário assume a posição de novo credor apenas em relação ao crédito transferido. Em regra, ele:

- pode cobrar a dívida;
- negociar pagamentos;
- receber valores;
- exercer os direitos ligados ao crédito cedido.

Porém, isso não significa que ele responda automaticamente por eventuais vícios ou irregularidades da contratação originária.

A cessão de crédito, transfere apenas o direito creditório, e não a responsabilidade por atos praticados anteriormente pelo credor original.

O Banco Pine ressalta, por fim, que atua de forma regular, observando as disposições legais aplicáveis, procedendo apenas à administração e cobrança do crédito nos limites do contrato recebido por cessão, desta forma, não há que se falar em descontos indevidos.

Ademais, diante do exposto, considerando que o Banco Pine procedeu com todos os esclarecimentos necessários à solução da presente reclamação, a presente reclamação deve ser encerrada como resolvida.

Destarte, requer que a presente reclamação seja encerrada como resolvida.

DOS DOCUMENTO SOLICITADOS

Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos que se façam necessários, por meio dos nossos Canais de Atendimento:

Atendimento SAC Consignado: 0800 772 5283 (Exclusivo para Empréstimo e saque aniversário)

Atendimento SAC Cartão: 0800 772 5271 (Exclusivo para Cartão de Crédito e Cartão Benefício)

Atendimento SAC Pine Online: 0800 942 1702 (Exclusivo para Investimentos Pine Online)

Rua Alagoas, 365, Bairro Jardim dos Estados
Fone/Fax (67) 3041-8888 - CEP 79020-120, **Campo Grande – MS**
Filiais: São Paulo – SP; Araguaína – TO; Brasília – DF; Cacoal – RO; Cuiabá – MT; Goiânia – GO; Rio de Janeiro – RJ e
Salvador – BA

contato@mascarenhasbarbosa.com.br

Audiências virtuais: audiencias@mascarenhasbarbosa.com.br

Ouvidoria (9h às 18h - Segunda a sexta, exceto feriados): 0800 725 7463

DOS PEDIDOS E REQUERIMENTOS

Diante dos motivos de fato e de direitos anteriormente expostos, REQUER seja reconhecida a presente resposta e seja considerada a presente reclamação como solucionada, ante a apresentação e esclarecimentos solicitado.

Dando por dirimida a questão, subscrevemo-nos, à disposição para eventuais esclarecimentos cuja necessidade este órgão julgue remanescer, mediante notificação.

Maracanaú - CE, 29 de junho de 2026.

DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA

OAB-CE 41.218-A

Demonstrativo de Operações

Prc.: 29/06/2026 09:02:33

Sist.:29/06/2026 Cont.:25/06/2026

CDC - C1082796

MARIA.OZORIO - MTRCDOPE

Nr. Oper.:	197758050002R3	Modalidade:	CONSIG PRIVADO AQ FACTA - IFRS	Cliente:	FERNANDO RODRIGUES MENDONCA(03940178381)	Nome Social:	
Matriz:	Banco Pine	Regional:	Banco Pine	Parceiro:	FACTADIRE	Ente:	000030-PRIVADO
Orgão:	INSSAQ	Nr. Oper. Ext.:	197758050002R3	Bem Financ:	Não Cadastrado	CPF/CNPJ:	039.401.783-81 Matrícula: 03940178381101040920
Digitador:	DIGITADOR	Forma de Pagamento	F - Desconto em Folha				
Status:	Operação em aberto - Situação Contábil: Normal			Rating Oper.:	01	Rating Cliente:	A Data de classificação: 31/05/2026 00:00:00
Dt. Base:	27/03/2025	Dt. Vcto.:	20/08/2026	Nr. Parcelas:	008	Prazo:	511 Dias Indexador: BRL Vlr. Operação: 1.467,15 Valor Bruto: 1.936,80
Despesas / Tarifas Financ:		0,00		Despesas / Tarifas não Financ:		0	
JUROS P/ CÁLC.	Tp. Calc.:	Tx. Jr. %aa: 69,5881		Tp.(S/C):	C	JUROS DE MORA	Tx.Mr.%aa 0,0000 Ind. Mr.: 01 Tx. de ap.%aa 28,5381
Tx. OP. a.m:	2,1142	Tx. OP. a.a:	28,5381	TC:	0,00	IOF:	27,91 Vlr Seg Financ. Tx.CET %am 2,0092 Tx.CET %aa 27,3831
Sistema de Amortização: Price							

PARCELAS																
DT. VCTO.	PARC.	TX. AP. aa	SLD. DATA	VLR. FINAL	VLR. EQUIV.	MORA	MLT/IOF	DESP/TAR	TOT. DIVIDA	DT. PGTO	VLR.LNC./PG.	CEDIDO	HIST. FINANC.	DESC.	SLD. DEV	
20/03/2026	003/008	28,5381	242,10	242,10	242,10	0,00	0,11	0,00	242,21	30/04/2026	242,10Baixa	NÃO	320 - BX S/FINAN PRIVADO FACTA	0,11	0,00	
20/03/2026	003/008	28,5381	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	04/05/2026	-242,10Est.Bx.	NÃO	321 - EST S/FINAN PRIVADO FACTA	0,11	242,10	
20/03/2026	003/008	28,5381	242,10	242,10	242,10	0,00	0,11	0,00	242,21	29/05/2026	242,10Baixa	NÃO	318 - BX S/FIN SEG PRIV FACTA	0,11	0,00	
20/03/2026	003/008	28,5381	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15/06/2026	-242,10Est.Bx.	NÃO	319 - EST S/FIN SEG PRIV FACTA	0,11	242,10	
20/03/2026	003/008	28,5381	242,10	242,10	242,10	0,00	0,11	0,00	242,21	17/06/2026	242,10Baixa	NÃO	318 - BX S/FIN SEG PRIV FACTA	0,11	0,00	
21/12/2025	004/008	28,5381	223,39	242,10	242,10	0,00	0,00	0,00	223,39	30/09/2025	0,00Alt.Op.	NÃO		0,00	0,00	
21/01/2026	004/008	28,5381	242,10	242,10	242,10	0,00	0,14	0,00	242,24	30/01/2026	0,00Alt.Op.	NÃO		0,00	0,00	
20/04/2026	004/008	28,5381	242,10	242,10	242,10	0,00	0,00	0,00	242,10	30/04/2026	242,10Baixa	NÃO	320 - BX S/FINAN PRIVADO FACTA	0,00	0,00	
20/04/2026	004/008	28,5381	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	04/05/2026	-242,10Est.Bx.	NÃO	321 - EST S/FINAN PRIVADO FACTA	0,00	242,10	
20/04/2026	004/008	28,5381	242,10	242,10	242,10	0,00	0,00	0,00	242,10	29/05/2026	242,10Baixa	NÃO	318 - BX S/FIN SEG PRIV FACTA	0,00	0,00	
20/04/2026	004/008	28,5381	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15/06/2026	-242,10Est.Bx.	NÃO	319 - EST S/FIN SEG PRIV FACTA	0,00	242,10	
20/04/2026	004/008	28,5381	242,10	242,10	242,10	0,00	0,00	0,00	242,10	17/06/2026	242,10Baixa	NÃO	318 - BX S/FIN SEG PRIV FACTA	0,00	0,00	
21/01/2026	005/008	28,5381	216,71	242,10	242,10	0,00	0,00	0,00	216,71	30/09/2025	0,00Alt.Op.	NÃO		0,00	0,00	

Demonstrativo de Operações								Prc.: 29/06/2026 09:02:33
								Sist.:29/06/2026 Cont.:25/06/2026
								CDC - C1082796
								MARIA.OZORIO - MTRCDOPE

Tot. da Oper.	1.467,15	Tot Pago	1.210,50	Tot. Atraso+Desp.	242,10	Tot. de Desp+Tarifa	0,00	Tot. a Venc	472,06
Total Geral:	714,16								

Alerta:

Operação não tem parcelas cedidas.