

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00040-301/25.06.0564.001.00040-302

RECLAMANTE: CÍCERO TORRES DO NASCIMENTO **CPF:** 213.705.243-15

RECLAMADA 1: FACTA FINANCEIRA S.A **CNPJ:** 15.581.638/0001-30

RECLAMADA 2: ITAÚ CONSIGNADO **CNPJ:** 33.885.724/0001-19

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pelo consumidor CÍCERO TORRES DO NASCIMENTO em face das fornecedoras FACTA FINANCEIRA S.A e ITAÚ CONSIGNADO, na qual relata que vêm sendo realizados descontos mensais em seu benefício previdenciário, correspondendo a valores relativos a um empréstimo que não reconhece ter contratado. Aduz que nunca realizou contrato de empréstimo com o Banco Itaú, sendo, portanto, desconhecida a origem dos débitos efetuados mensalmente em seu benefício. O reclamante solicita informações detalhadas sobre outro empréstimo consignado registrado em seu nome, desta vez vinculado à instituição Facta Financeira. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor obter a segunda via dos contratos supostamente firmados com as reclamadas e o fornecimento das informações acerca dos descontos aplicados no benefício previdenciário.

Verificou-se que as empresas reclamadas foram regularmente notificadas acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 160, a parte reclamante e a Facta Financeira reiteraram os termos de defesa. O Banco Itaú informou que localizou o contrato aprovado em 28/01/2020, no valor de R\$ 2.468,83 reais para pagamento em 72 parcelas de R\$ 58,73 reais. O valor de R\$ 826,75 reais foi creditado no Banco Itaú Unibanco, na agência e conta em nome do autor. Este contrato refinanciou os empréstimos consignados anteriores, logo, o valor de R\$ 1.614,17 reais foi utilizado para liquidar os contratos de origem. A formalização foi realizada através do Caixa Eletrônico, mediante digitação de senha pessoal e intransferível, ficando a disposição todas as informações necessárias, antes da confirmação, com o valor sendo levado a crédito em conta de sua titularidade.

Tendo em vista que o pedido do consumidor se resumia em esclarecimentos sobre os descontos aplicados e obter segunda via dos contratos, os fornecedores atenderam integralmente a

solicitação do consumidor, ao apresentar esclarecimentos dos descontos e a segunda via dos contratos, em audiência de conciliação e defesa administrativa, conforme às fls.160, 167 a 185 e 263 a 283. Conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 11 de setembro de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 24/09/2026 14:45:34-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que ocorreu a apresentação dos devidos esclarecimentos acerca dos descontos aplicados e a aquisição da segunda via do contrato ao consumidor pela empresa reclamada, restando solucionado o mérito da presente demanda na esfera administrativa, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 11 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.24 14:15:33
-03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú