



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100059301,2608056400100059302

Data de retorno do consumidor(a): 31/08/2026

Horário: 13:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Antonio Oliveira Sousa

CNPJ/CPF: 014.402.963-40

Endereço: Rua 15 - 1701 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-150

Telefone: (85) 98155-0196

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

BANCO PINE S/A

Facta Financeira

Nome Fantasia:

BANCO PINE S/A

Facta Financeira

CPF/CNPJ:

62.144.175/0001-20

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:

(11) 3372-5200

(51) 3021-7838

E-mail Institucional:

e-cintof.judiciais@pine.com



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

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:

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, 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



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

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.

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, 20 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Antonio Oliveira Sousa - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____