

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100036301**RECLAMANTE: FERNANDO RODRIGUES MENDONÇA CPF: 039.401.783-81****RECLAMADA: BANCO PINE S/A CNPJ: 62.144.175/0001-20**

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FERNANDO RODRIGUES MENDONÇA em face do fornecedor BANCO PINE S/A., através da qual expõe que, ao verificar seu aplicativo da Serasa, identificou a existência de um débito referente a um empréstimo consignado supostamente firmado junto à referida instituição financeira. Relata que não possui nenhum conhecimento acerca da contratação mencionada, tampouco reconhece qualquer vínculo com a empresa reclamada. Diante dos fatos narrados, requer o imediato cancelamento do referido apontamento, tendo em vista a ausência de reconhecimento da contratação.

Em primeira audiência de conciliação, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência entre as partes, ocasião em que, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fls. 32 dos autos, a representante do BANCO PINE S/A. esclareceu que estavam sendo levantados os documentos necessários para subsidiar os esclarecimentos cabíveis, requerendo o prazo de 15 (quinze) dias para a apresentação de defesa escrita, enquanto o consumidor informou não possuir nenhum vínculo de conta-corrente ou relação bancária com o Banco Pine S.A., mantendo contas ativas apenas no Banco do Nordeste e na Facta Financeira S.A., concordando com a redesignação do ato conciliatório e reiterando a exigência de que o fornecedor apresentasse a cópia integral do contrato de empréstimo objeto da controvérsia. Posteriormente, em segunda audiência de conciliação, constatou-se que a empresa reclamada compareceu devidamente notificada e, conforme se extrai do Termo de Audiência de fls. 53 dos autos, reiterou os termos da defesa escrita ao alegar que o débito é oriundo de cessão de crédito firmada com a Facta Financeira S.A., sustentando a validade da operação e a desnecessidade de anuência do devedor, e aduzindo que eventuais irregularidades na contratação originária são de responsabilidade exclusiva da cedente, momento em que, facultada a palavra ao Reclamante, este declarou ter ouvido os esclarecimentos prestados pelo fornecedor e informou que buscará meios particulares para a resolução de sua demanda.

Diante do exposto, verifica-se que a instituição financeira Reclamada não apresentou documentação suficiente para comprovar a origem da contratação questionada pelo consumidor, tampouco demonstrou o efetivo repasse dos valores ou a regular cessão do crédito objeto da cobrança. Embora tenha sustentado que sua atuação decorre de cessão de crédito realizada pela Facta Financeira S.A., não foram apresentados documentos aptos a comprovar a legitimidade do débito imputado ao Reclamante. Assim, permanecendo a controvérsia sem solução administrativa e ausentes elementos capazes de justificar a cobrança realizada, resta caracterizada a

violação às normas de proteção e defesa do consumidor. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 22 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAUJO
Data: 05/08/2026 11:11:24-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante dos autos, verifica-se que a demanda versa sobre cobrança decorrente de empréstimo consignado não reconhecido pelo Reclamante, atribuída ao BANCO PINE S/A a uma suposta cessão de crédito realizada pela Facta Financeira S.A. Ademais, restou demonstrado nos autos que a Reclamada não apresentou o contrato original da contratação, tampouco documento referente ao repasse dos valores ou à efetiva aquisição do crédito objeto da cobrança. Assim sendo, diante da ausência de comprovação da legitimidade do débito, verifica-se a existência de violação às normas de proteção e defesa do consumidor, sem que tenha ocorrido a solução da demanda apresentada. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o prosseguimento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 22 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.05 10:47:43 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú