



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00059-3

Data/Hora de Abertura: 20/08/2026 às 12:23:50

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Antonio Oliveira Sousa

CPF do Consumidor: 014.402.963-40

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BANCO PINE S/A	Banco Pine S/A	62.144.175/0001-20	26.08.0564.001.00059-301
Facta Financeira	Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento	15.581.638/0001-30	26.08.0564.001.00059-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:



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

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 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)



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

empréstimo(s) não reconhecido(s) e não solicitado(s), bem como a cessação dos respectivos descontos, caso não seja comprovada a regularidade da contratação.

TRATATIVAS

20/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta