



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100059302,2609056400100059301

Eu, **Francisco das Chagas Farias**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que, em maio de 2025, celebrou contrato de empréstimo por meio de carteira digital, cuja forma de pagamento se daria mediante desconto em folha de pagamento, sendo a instituição financeira responsável pelo contrato o Banco Pine.

Informa que o empréstimo foi dividido em 12 (doze) parcelas, ficando sob responsabilidade da empresa em que trabalha realizar o pagamento das parcelas, mediante desconto dos respectivos valores em seu salário.

Ocorre que, após o período previsto para encerramento dos descontos, o consumidor constatou que continuavam sendo realizadas cobranças referentes ao referido empréstimo em sua folha de pagamento.

Diante da situação, entrou em contato com o Banco Pine, por meio de ligação telefônica, ocasião em que foi informado de que a empresa onde trabalha não havia realizado o pagamento de 5 (cinco) parcelas do empréstimo.

Ao questionar o setor de Recursos Humanos (RH) da empresa, inicialmente, a informação apresentada pelo banco e pelo consumidor foi colocada em dúvida. Contudo, posteriormente, foi comprovado que, de fato, havia parcelas pendentes de pagamento.

Segundo o consumidor, a empresa se comprometeu a realizar o pagamento das 5 (cinco) parcelas em aberto, no valor de R\$ 415,39 (quatrocentos e quinze reais e trinta e nove centavos) cada. Entretanto, o consumidor informa que não está conseguindo gerar os boletos atualizados necessários para que a empresa possa efetuar os respectivos pagamentos.

Diante do exposto, o consumidor compareceu à sede deste órgão com o objetivo de buscar solução para a situação apresentada.

Pedido:

Dessa forma, requer o consumidor que sejam disponibilizados os boletos atualizados referentes às parcelas remanescentes, a fim de possibilitar que a empresa onde trabalha possa realizar os pagamentos devidos e regularizar a pendência existente.

DATA DE RETORNO: 06/10/2026, às 10 horas



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 24 de Setembro de 2026.

Consumidor(a):


Francisco das Chagas Farias