



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

e-cintof.judiciais@pine.com

atende.procon@br.experian.com

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:

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.

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



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100059302,2609056400100059301

Data de retorno do consumidor(a): 05/10/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Francisco das Chagas Farias

CNPJ/CPF: 653.002.203-10

Endereço: Rua 5 - 606 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-340

Telefone: (85) 99251-4341

:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

BANCO PINE S/A

Serasa Experian

Nome Fantasia:

BANCO PINE S/A

Serasa Experian

CPF/CNPJ:

62.144.175/0001-20

62.173.620/0001-80

Endereço de Correspondência:

Avenida Doutor Heitor José Reali - número 360 - Distrito Industrial Miguel Abdelnur - São Carlos - SP - 13571-385

Telefone Institucional:

(11) 3372-5200

(16) 3422-5142

E-mail Institucional:



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

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, 24 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

Francisco das Chagas Farias - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____