



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00051-3

Data/Hora de Abertura: 19/08/2026 às 08:38:50

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Ivan Coelho da Silva

CPF do Consumidor: 918.619.188-87

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Facta Financeira	Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento	15.581.638/0001-30	26.08.0564.001.00051-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

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:

Relata o consumidor, aposentado, que identificou, em seu extrato do INSS, descontos referentes aos cartões de crédito consignado vinculados à Reserva de Margem Consignável (RMC) e à Reserva de Cartão Consignado (RCC), vinculados à empresa Facta.



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

Aduz que não reconhece a contratação dos referidos cartões, afirmando que jamais os solicitou ou autorizou, e que, desde o ano de 2024, vêm sendo realizados descontos mensais em seu benefício previdenciário, os quais não reconhece.

Informa que já tentou solucionar a situação diretamente junto à empresa, buscando o cancelamento dos cartões e dos respectivos descontos. Contudo, afirma que, ao selecionar a opção destinada ao cancelamento durante o atendimento telefônico, a ligação é encerrada, impossibilitando a conclusão da solicitação.

Diante da ausência de solução administrativa, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer o consumidor o cancelamento dos cartões vinculados à RMC e RCC, o imediato cessamento dos descontos realizados em seu benefício previdenciário, bem como a apresentação de cópia integral dos respectivos contratos, devidamente assinados, e demais documentos comprobatórios da contratação.

TRATATIVAS

19/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta