



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00059-3

Data/Hora de Abertura: 24/09/2026 às 12:37:27

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Francisco das Chagas Farias

CPF do Consumidor: 653.002.203-10

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Serasa Experian	Serasa S/A	62.173.620/0001-80	26.09.0564.001.00059-301
BANCO PINE S/A	Banco Pine S/A	62.144.175/0001-20	26.09.0564.001.00059-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

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.



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

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.

TRATATIVAS

24/09/2026 - Carta

Situação: Aberta