



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100051301

Eu, **Ivan Coelho da Silva**, 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, 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.

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.

DATA DE RETORNO: 31/08/2026, às 10:00 horas

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;

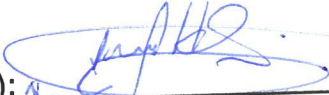


GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

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, 19 de Agosto de 2026.

Consumidor(a):


Ivan Coelho da Silva