

AO ÓRGÃO DO PROCON DA COMARCA DE
MARACANAÚ/CE

PROCESSO Nº: 26.08.0564.001.00051-301

**FACTA FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E
INVESTIMENTO,**

pessoa jurídica de direito privado, já devidamente qualificada nos autos do processo, vem, por intermédio de seus advogados constituídos *ut* instrumento procuratório (doc.02), vem, por intermédio de seu advogado abaixo assinado, constituído mediante instrumento procuratório em anexo, apresentar

DEFESA ADMINISTRATIVA

Aos fatos e pedidos formulados nos autos do processo em epígrafe, que lhe move **IVAN COELHO DA SILVA**, o que o faz em consonância com os fundamentos de fato e de direito adunados para ao final requerer

EMENTA

- A. Empréstimo pessoal regularmente contratado, tendo a respectiva CCB sido assinada de forma eletrônica, através da Plataforma Facta.
- B. Contrato regularmente assinado pela parte autora, evidenciando a idoneidade da contratação.
- C. Anuência da parte autora em relação ao contrato que, se não expressa, se deu de forma tácita, ante a ausência de devolução do valor do crédito liberado em sua conta, e regular uso de tal quantia, bem como do extenso lapso temporal sem a parte autora nada reclamar.
- D. Ausência de má-fé ou conduta contrária à boa-fé objetiva, de modo que eventual valor a ser ressarcido deve ocorrer de forma simples.
- E. Não cabimento de danos morais, ante a ausência de ato ilícito/ausência de comprovação do dano.
- F. Necessidade de compensação entre o crédito (com a incidência de juros e correção monetária) liberado em favor da parte autora e eventual condenação.

Síntese da Defesa

Narrativa de Pedidos

O consumidor alega ter descontos de empréstimos, inclusive de cartões consignados, de contrato abaixo.

Não reconhece a dívida, mesmo efetivamente pagos.

Requer cópia de contrato, esclarecimentos.

Realidade dos Fatos e Defesa

Empréstimo pessoal regularmente contratado, tendo a respectiva CCB sido assinada de forma eletrônica, através da Plataforma Facta.

Contrato assinado pela parte autora, evidenciando a idoneidade da contratação.

Parte autora que não apresentou extrato de sua conta bancária referente ao período da contratação, de modo a evidenciar o não recebimento do crédito, de modo que tal recebimento deve ser presumido.

Necessidade de compensação entre o crédito liberado em favor da parte autora (com juros e correção monetária) e eventual condenação.

01

Preliminares

Não há

02

Principais Subsídios e Provas

Contrato
Termo de consentimento esclarecido
Comprovante de liberação do crédito
Documentos pessoais do cliente
Hiperlinks
Comprovante de formalização Digital

03

Principais Teses Jurídicas

Regularidade da contratação
Legalidade do produto contratado
Manifesto cumprimento do dever de informação
Melhor opção para a parte adversa que não tinha/praticamente não mais tinha margem consignável para empréstimo
Demonstração de que a dívida não se torna infinita
Ausência de prática de ato ilícito pelo banco réu

Requerimentos Finais

Acolhimento das preliminares;

Sejam julgados improcedentes os pedidos autorais;

Na remota hipótese de procedência dos pedidos, seja o quantum indenizatório arbitrado em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como, seja determinada a compensação do valor da condenação com o crédito liberado pelo réu em favor da parte autora

1. Breve síntese da demanda

Alega a parte autora que:

- I. O consumidor alega ter descontos de empréstimos, inclusive de cartões consignados, de contrato abaixo;
- II. Não reconhece a dívida, mesmo efetivamente pagos.

Requeru:

- I. cópia de contrato;
- II. esclarecimentos.

Entretanto, a pretensão não merece prosperar.

O reclamante alega suposta irregularidade na contratação do empréstimo consignado referente ao contrato abaixo, firmado com a Facta Financeira S.A.

Contudo, conforme demonstra a documentação acostada, o contrato foi regularmente firmado, de forma digital, com total observância das normas do Banco Central do Brasil e da legislação consumerista, inexistindo qualquer vício de consentimento ou irregularidade na operação.

1. Mérito

Passa o banco reclamado a combater o mérito da reclamação.

A. Da regularidade da contratação

A parte autora reclama do seguinte contrato:

CONTRATO Nº 82024358, 82023567

**firmados em 31/07/2024, 31/07/2024
no valor de R\$ 4.191,91, R\$ 4.191,91
para pagamento em 84 parcelas de R\$ 123,98, 84 parcelas de R\$ 123,98.**

Entretanto, pela simples análise da documentação anexada, evidencia-se a regularidade da contratação.

A presente contratação refere-se ao contrato acima, firmada eletronicamente datas acima mencionadas, entre o reclamante IVAN COELHO DA SILVA e a instituição Facta Financeira S.A. Neste sentido, colaciona-se cópia do contrato em discussão, assinado

digitalmente/eletronicamente (Biometria facial) pela parte autora.

A legitimidade da referida assinatura eletrônica está demonstrada por meio dos seguintes elementos: localização, dispositivo utilizado, HASH de assinatura e documentos pessoais com foto, em anexo.

Conforme demonstram os documentos anexos, a operação foi plenamente regular, atendendo a todos os requisitos legais e regulatórios do Banco Central do Brasil e da Lei nº 10.931/2004, que disciplina a Cédula de Crédito Bancário.

Esses elementos comprovam que a contratação foi realizada de forma autêntica, segura, voluntária e consciente pelo próprio consumidor, inexistindo qualquer vício de consentimento, fraude ou irregularidade procedimental.

Ainda mais, segue o comprovante de pagamento do valor do empréstimo, demonstrando o depósito na conta bancária, de titularidade da parte autora, **sem que tenha havido a devolução do montante**, em anexo.

Além disso, a parte autora não apresentou extrato bancário para comprovar a ausência do recebimento do valor, não cumprindo com o ônus que lhe cabe, nos termos do art. 373, I do CPC.

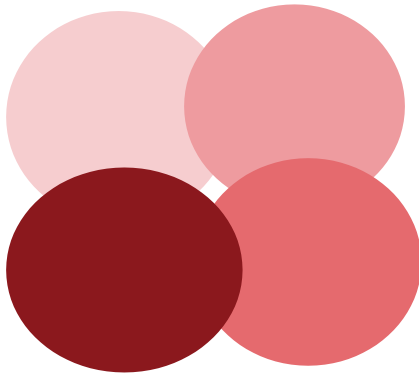
Assim, resta demonstrada a regularidade do contrato objeto desta ação, evidenciada através dos seguintes elementos:

- 1 Contrato regularmente assinado.
- 2 Documentos pessoais fornecidos pela parte autora quando da contratação.
- 3 Depósito do valor objeto do contrato na conta da parte autora, sem que esta tenha procedido com a devolução.

Necessário o julgamento totalmente improcedente dos pedidos autorais.

B. Do cumprimento do dever de informação

O Contrato foi firmado. Basta, para tanto, ver os documentos colacionados (artigo 373, II do CPC). E a Parte Adversa teve plena ciência do que contratou, o que se constata após uma análise, mesmo que não detalhada, do que estava escrito no aludido Contrato (artigo 6, III do CDC).



- Primeiro, não há nada de irregular na contratação por adesão. É uma prática comum e voluntária.
- Segundo o contrato menciona diversas vezes que se trata de Cartão de Crédito, sem referência a outro produto.
- Terceiro, a parte autora sabe ler ou foi assistida, conforme o art. 595 do CC, e entendeu o que estava contratando.
- Quarto, os documentos são claros e de fácil compreensão.

Assim, temos que:

01

O dever de informação foi devidamente cumprido. O contrato trata claramente de cartão consignado, constando assinatura da parte autora no termo de consentimento esclarecido.

02

O cliente, quase que em regra, quando contrata o cartão consignado, não mais possui margem ou possui margem mínima, para empréstimo consignado, sendo este produto o mais vantajoso que possuía à sua disposição para acesso a crédito.

03

A expressão “cartão consignado” consta diversas vezes no contrato, inclusive, com destaques (negrito/itálico). Há até a imagem de um cartão de crédito ao lado da assinatura. Há diversas informações sobre o produto e suas condições no aplicativo, site e no próprio contrato.

1. O **beneficiário-aderente** está contratando um **CARTÃO CONSIGNADO DE BENEFÍCIO**, que reservará margem consignável (RMC) de até 5% do valor atual do seu benefício, por meio do qual poderá utilizá-lo em operações para contratação e financiamento de bens, de despesas decorrentes de serviços e saques, e concessão de outros benefícios vinculados ao respectivo cartão.

2. O **beneficiário-aderente**, neste ato, declara estar ciente de que está contratando um cartão consignado de benefício, o que não se confunde com um empréstimo consignado.

O **Termo de Consentimento Esclarecido** e a **Autorização para Antecipação de Saque** comprovam que a parte autora tinha plena ciência do produto e das condições contratadas.

Com a assinatura no contrato, fica clara sua concordância com a contratação do cartão.

Ou seja, o dever de informação foi cumprido, e a parte autora sabia o que estava contratando.

B.1 Do Termo de Consentimento Esclarecido.

Além do contrato, a parte autora anuiu com o “**Termo de Consentimento Esclarecido do Cartão Consignado**”, declarando manifesta ciência do que estava contratando e das características do produto contratado.

Eu, acima qualificado como titular do cartão consignado de benefício contratado com Facta Financeira S.A. Crédito, Financiamento e Investimento, declaro para os devidos fins e sob as penas da lei, estar de ciência e de acordo que:

- (i) Contratei um cartão consignado de benefício;
- (ii) Fui informado que a realização de saque mediante a utilização do meu limite do cartão consignado de benefício ensejará a incidência de encargos e que o valor do saque, acrescido destes encargos, constará na minha próxima fatura do cartão;
- (iii) A diferença entre o valor pago mediante consignação (desconto realizado diretamente na remuneração/benefício) e o total da fatura poderá ser paga por meio da minha fatura mensal, o que é recomendado pela Facta Financeira, já que, caso a fatura não seja integralmente paga até data de vencimento, incidirão encargos sobre o valor devido, conforme previsto na fatura;
- (iv) Declaro ainda saber que existem outras modalidades de crédito, a exemplo do empréstimo consignado, que possuem juros mensais em percentuais menores;
- (v) Estou ciente de que a taxa de juros do cartão consignado de benefício é inferior à taxa de juros do cartão de crédito convencional;
- (vi) Sendo utilizado o limite parcial ou total de meu cartão consignado de benefício, para saques ou compras, em uma única transação, o saldo devedor do cartão será liquidado até o termo final do prazo citado no campo VI do Quadro Preambular, contados a partir da data do primeiro desconto em folha, DESDE QUE: (a) eu não realize outras transações de qualquer natureza, durante todo o período de amortização projetado a partir da última utilização; (b) não ocorra a redução/perda da minha margem consignável de cartão; (c) os descontos através da consignação ocorram mensalmente, sem interrupção, até o total da dívida; (d) eu não realize qualquer pagamento espontâneo via fatura; e (e) não haja alteração da taxa dos juros remuneratórios.

Para tirar dúvidas acerca do Contrato ora firmado, inclusive sobre informações presentes neste Termo de Consentimento, o TITULAR poderá entrar em contato, gratuitamente, com a Facta Financeira S.A. Crédito, Financiamento e Investimento através dos seguintes Canais de atendimento:

E-mail: sac@factafinanceira.com.br Telefones: SAC 0800 942 0462 Ouvidoria: 0800. 232. 22.22

Horário de atendimento: Segunda a Sexta das 10h às 16h. Site: www.factafinanceira.com.br.

Vide, anexo, assinatura aposta pela parte autora no referido termo.

O texto é claríssimo e fala por si.

B.2 Da inaplicabilidade do artigo 52 do CDC aos cartões de crédito.

Para demonstrar a suposta ilegalidade do contrato de Cartão Consignado, a parte autora apresenta como argumento o fato de não constar no referido contrato o número e valores das parcelas a ele correspondentes, de modo a induzir este juízo a acreditar que houve violação ao art. 52 do CDC.

A este respeito, cumpre destacar que:

- 1 Ao requerer o cartão de crédito consignado (ou qualquer outro cartão de crédito) é disponibilizado em favor do contratante o direito de uso do crédito, e não o crédito propriamente dito.
- 2 Se o contratante não utilizar o cartão para compras e/ou saques, não haverá valores a serem adimplidos.
- 3 Havendo saques por meio do cartão, o valor e número das parcelas será fixado, podendo ser prolongado caso o contratante opte pelo pagamento do valor mínimo da fatura ao longo dos meses.

A inclusão dessas informações no contrato é incompatível com a natureza do Cartão de Crédito. Por isso, o legislador optou por não incluir essa modalidade entre os serviços regulados pelo art. 52 do CDC.

Esse artigo se aplica a casos **de concessão de crédito ou financiamento**, exigindo a indicação de preço, juros, encargos, número de parcelas e valor total.

Repita-se: aplica-se a crédito ou financiamento, não ao Cartão de Crédito.

- O primeiro se aplica aos crediários.
- segundo aos financiamentos diretos.

A regra do art. 52 do CDC se aplica a compras de produtos ou serviços realizadas por meio de financiamento ou crediário, em que o consumidor se compromete a pagar por algo específico em parcelas ao longo do tempo — como roupas, veículos, cursos, etc. Por isso, o legislador exige mais formalidades, visando garantir transparência, boa-fé e equilíbrio contratual (art. 4º do CDC).

No entanto, isso não se aplica ao cartão de crédito, que tem natureza jurídica distinta. No cartão, é oferecido um limite de crédito que pode ser usado para compras ou saques, mas sem a obrigatoriedade de aquisição de um produto ou serviço no ato da contratação. O consumidor pode usar ou não esse limite, e, se usar, deve pagar o valor na fatura seguinte.

Essa forma de funcionamento é amplamente conhecida. Sempre foi possível comprar ou sacar com o cartão de crédito, inclusive nos cartões comuns, mesmo com os juros mais altos. Nunca se exigiu a fixação de número ou periodicidade de parcelas.

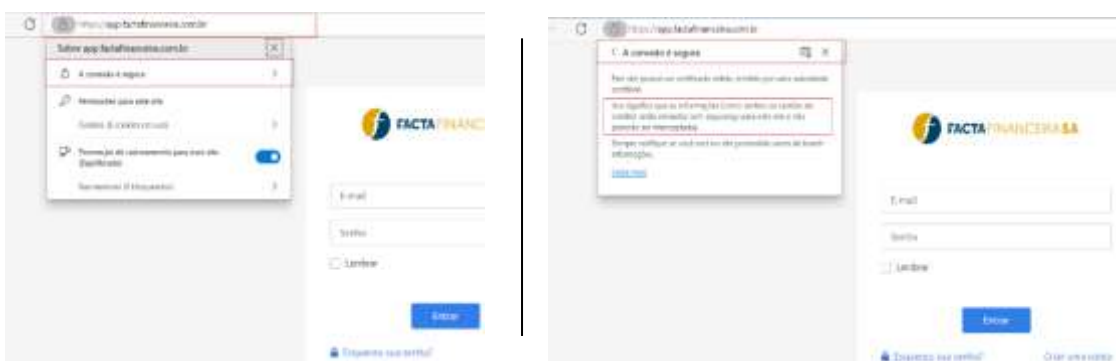
Em relação aos juros, estes estão claramente previstos no contrato.

Assim, **cartão de crédito não é crediário nem financiamento**, e o art. 52 do CDC não se aplica. Se nem os cartões convencionais, com juros altos e sem garantia, estão sujeitos a essa regra, não faz sentido aplicá-la ao cartão consignado, que tem juros mais baixos e impede a eternização da dívida.

Não há base legal para essa aplicação. O dever de informação foi cumprido.

C. Das etapas do processo de contratação digital Facta

Os contratos eletrônicos firmados com a Facta Financeira são feitos em ambiente seguro e controlado, o que garante o livre consentimento do contratante e a coleta de dados de forma segura.



Neste sentido, veja-se o passo a passo a seguir:



Proposta do empréstimo

7

Negociação e informação,
leitura prévia de todo termo

2



Mais informações –
condições da proposta

3

Envio dos documentos
pessoais pelo contratante

4



Captura da biometria facial
pelo contratante

5

Gravação de áudio com
texto pronto – instruções

6



7

7 Download do contrato**8** Documento leve, pode ser visualizado**9** Acompanhamento da simulação

O procedimento citado visa facilitar a contratação sem comprometer a segurança e a informação. Assim como em contratos físicos, a utilização das chaves pública e privada garante a autenticidade da assinatura, a integridade dos documentos e o livre consentimento.

Nos contratos eletrônicos da FENSA Financeira, é gerada uma chave privada exclusiva para cada contrato, criada a partir das informações enviadas pelo contratante (documentos pessoais, biometria facial e gravação de áudio).

Esse processo gera um código *hash* que comprova a pactuação do contrato, garantindo que a contratação ocorreu em um ambiente seguro e controlado.



Como se pode notar, esse é o momento exato (com o *upload* dos documentos, gravação do áudio e captura da biometria) em que há confirmação e assinatura do contrato, que se evidencia no

bancário) - Decisão que determina à exequente a emenda da petição inicial para conversão ao procedimento comum de conhecimento – Descabimento – Tratando-se de documento particular, o § 2º do art. 10 da MP 2.200-2/2001 faculta a utilização de outra forma de comprovação da assinatura eletrônica por empresa não credenciada no ICP-Brasil – **Contrato exibido pela exequente (cessionária do crédito) com assinatura digital mediante utilização de criptografia com função Hash – Precedentes** – Decisão reformada – Recurso provido. (TJSP; Agravo de Instrumento 2127045-84.2022.8.26.0000; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/06/2023; Data de Registro: 12/06/2023). Grifos nossos.

Com isso, tem-se que toda formalidade estabelecida pelo arcabouço jurídico vigente para garantir a lisura da contratação eletrônica é observada pela ré.

2.**Direito**

A. Do ônus da prova

A parte reclamante solicita a inversão do ônus da prova, mas isso só pode ser concedido mediante a comprovação de sua hipossuficiência.

Além disso, mesmo que a inversão seja aceita, a parte autora ainda deve apresentar uma prova mínima de suas alegações.

Portanto, a inversão deve ser afastada. Mas, caso seja concedida, isso não isenta a parte autora de seu dever de comprovar minimamente os fatos que alega.

3.**Conclusão**

Diante do exposto, requer-se que:

a) Acolher a preliminar acima suscitada;

b) A improcedência total do presente processo administrativo, culminando com o seu definitivo arquivamento;

Protesta pela produção de provas, por todos os meios em Direito admitidos, especialmente depoimento pessoal da reclamante, oitiva de testemunhas, juntada de documentos novos e/ou complementares e tudo que se fizer necessário para o bom deslinde de presente reclamação.

Nestes termos, pede deferimento.

MARACANAÚ/CE, 27 de agosto de 2026.

ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO OAB/PE nº 23.255 OAB/SP nº 354.990