



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2608056400100059301,2608056400100059302

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

Banco Pine S/A

Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento

Nome Fantasia:

BANCO PINE S/A

Facta Financeira

CPF/CNPJ:

62.144.175/0001-20

15.581.638/0001-30

Endereço de Correspondência:

Rua dos Andradas - N° 1409, SALA 701 E 702 - Centro Histórico - Porto Alegre - RS - 90020-011

Telefone Institucional:

(11) 3372-5200

(51) 3021-7838

E-mail Institucional:

e-cintof.judiciais@pine.com

distribuicao.juridico@facta.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal



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

2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **03/11/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanaue.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da videochamada: <https://meet.google.com/viu-cmzb-fyk>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Antonio Oliveira Sousa - **CNPJ/CPF:** 014.402.963-40

Endereço: Rua 15 - 1701 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-150

Telefone: (85) 98155-0196

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

O consumidor relata que, desde o dia 02/04/2026, vêm sendo realizados descontos em seu salário em decorrência de um empréstimo que não solicitou e que não reconhece. Informa que somente na presente data tomou conhecimento da existência dos referidos descontos em seu contracheque.

Ao buscar esclarecimentos junto ao setor de Recursos Humanos de sua empresa, o consumidor foi informado de que a origem do empréstimo não reconhecido estaria relacionada às



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

reclamadas. Segundo as informações obtidas, o contrato seria composto por 9 (nove) parcelas de R\$ 328,00 (trezentos e vinte e oito reais), sendo que o valor do empréstimo teria origem em um montante de R\$ 2.144,00 (dois mil cento e quarenta e quatro reais).

O consumidor ressalta que o referido valor de R\$ 2.144,00 não foi creditado ou disponibilizado em sua conta bancária, tendo tomado conhecimento apenas dos descontos que vêm sendo realizados em seu salário.

Diante da situação, o consumidor entrou inicialmente em contato com a reclamada Instituição Financeira Banco Pine, apresentando, inclusive, em seu aplicativo de controle financeiro, a existência do contrato nº 164400004541635, referente ao empréstimo que não reconhece e que afirma não ter solicitado.

Após o contato, a reclamada Banco Pine limitou-se a informar que a origem do referido contrato estaria vinculada à Instituição Financeira Facta, não prestando outros esclarecimentos satisfatórios acerca da contratação ou da origem dos descontos.

Posteriormente, o consumidor, após enfrentar dificuldades para estabelecer contato com a Instituição Financeira Facta, foi informado de que esta não possuiria competência para tratar da demanda e que a referida cobrança deveria ser solucionada diretamente com a reclamada Banco Pine.

Dessa forma, as reclamadas permaneceram direcionando o consumidor de uma instituição para a outra, sem apresentar resposta ou esclarecimento satisfatório acerca da origem do empréstimo, da contratação, da disponibilização do valor ou da legitimidade dos descontos realizados em seu salário.

Diante da ausência de solução administrativa e da continuidade dos descontos referentes a um empréstimo que afirma desconhecer e não ter solicitado, o consumidor recorreu a este Órgão em busca de uma solução eficiente para a demanda.

Pedido:

Dessa forma, o consumidor requer a apresentação de cópia integral do(s) contrato(s) que comprove(m) a existência e a regularidade do vínculo referente ao mencionado empréstimo, incluindo os documentos utilizados para sua contratação. Requer, ainda, o cancelamento do(s) empréstimo(s) não reconhecido(s) e não solicitado(s), bem como a cessação dos respectivos descontos, caso não seja comprovada a regularidade da contratação.

Maracanaú/CE, 23 de Setembro de 2026 .



Daniela Pinheiro Bezerra de Farias



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____