

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100032301

RECLAMANTE: ALOISIO DE SOUSA LIMA **CPF:** 168.923.303-63

RECLAMADA: FACTA FINANCEIRA S.A. CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO **CNPJ:** 15.581.638/0001-30

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ALOISIO DE SOUSA LIMA em face do fornecedor FACTA FINANCEIRA S.A. CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, através da qual expõe que ao consultar o extrato do benefício previdenciário, constatou descontos decorrentes de suposto contrato de empréstimo consignado junto à reclamada, vinculado ao contrato sob nº 1500167134. Sustenta que não reconhece a contratação da operação de crédito, alegando a inexistência de manifestação de vontade e impugnando a legitimidade dos descontos efetuados. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor esclarecimentos acerca da origem do contrato mencionado, o imediato cessamento dos descontos indevidos, bem como a devolução dos valores já descontados.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 15-23, a empresa fornecedora esclareceu que o contrato em discussão foi regularmente celebrado entre a parte reclamante e a instituição financeira, mediante assinatura eletrônica com validação por biometria facial, juntando aos autos cópia do instrumento contratual para comprovar a regularidade da contratação, conforme às fls. 30. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 28 de julho de 2026, conforme certidão constante às fls. 83 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não ocorreu.

Diante da documentação apresentada pela reclamada, do atendimento ao chamado do órgão, bem como a ausência da reclamante para requerimentos complementares, considera-se a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação. Conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 04 de agosto de 2026.

 Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 13/08/2026 09:15:33-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto a origem do contrato, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 83, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 04 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.12 15:28:01 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú