



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2505056400100038301

Reclamante/Consumidor(a): ANA LÚCIA VIEIRA FRANCO, **CNPJ/CPF:** 358.212.993-49, **Endereço:** Rua José Ferreira da Costa - 214 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-430, **Telefone:** (85) 99406-6845, **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Banco Agibank S.A., **CPF/CNPJ:** 10.664.513/0001-50, **Endereço:** Rua Mostardeiro - N° 266 - Moinhos de Vento - Porto Alegre - RS - 90430-000, **E-mail:** carla@silvaecarvalho.adv.br, carla@silvaecarvalho.adv.br e esdras@silvaecarvalho.adv.br

Ao(s) 16 de Junho de 2025 às 09h45, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - N° 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, **perante o(a) conciliador(a) NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, compareceu(ram) o(s) Fornecedor(es) Banco Agibank S.A., inscrito no CNPJ sob nº 10.664.513/0001-50, representado pela Sra. MARIA DE FÁTIMA BATISTA DA SILVA, inscrita no CPF de nº 936.674.507-53.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do Fornecedor Banco Agibank S.A., o(a) Sr(a). MARIA DE FÁTIMA BATISTA DA SILVA, O Banco Agibank informa que não ocorreu falha na prestação de serviço ou segurança, a consumidora realizou o pix da sua conta bancária pessoal, às operações de pix são realizadas diretamente do celular vinculado com a conta da autora, essa pela qual somente pode ter acesso com senha pessoal cadastrada pela própria consumidora, o Banco Agibank sempre orienta a não passar para terceiros. Requer portanto, arquivamento da presente reclamação mediante ausência injustificada da reclamante.

A audiência NÃO LOGROU ÊXITO, pois o(a) Consumidor(a), o(a) Sr(a). ANA LÚCIA VIEIRA FRANCO, não compareceu a audiência de conciliação previamente designada por este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para este dia, mesmo estando devidamente notificado conforme Termo de Notificação de Audiência do Consumidor constante nos autos deste processo administrativo às fls. 20 e 21, como também não apresentou nenhuma justificativa prévia para sua ausência. Cabe ressaltar ainda, que apenas o(a) representante do Fornecedor Banco Agibank S.A. esteve presente.

O pregão foi realizado por duas vezes, sendo o primeiro às 09h45 e o segundo às 09h55.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Dito isto, abre-se o prazo de 2 (dois) dias úteis para que o(a) Consumidor(a) se manifeste e solicite o andamento do presente Processo Administrativo, caso contrário, mantendo-se inerte o(a) Reclamante, orienta-se o arquivamento do feito.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 16 de Junho de 2025

Natasha Rosane Dias Campos

NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS (Conciliador(a))

AUSENTE

ANA LÚCIA VIEIRA FRANCO (Consumidor(a))

(PRESENÇA VIRTUAL)

MARIA DE FÁTIMA BATISTA DA SILVA (Preposto(a))

Banco Agibank S.A. (Fornecedor)