

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**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:** 2503056400100030301

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR**Razão Social:** Banco Agibank S.A.**Nome Fantasia:** Banco Agibank (Agiplan)**CPF/CNPJ:** 10.664.513/0001-50**Endereço de Correspondência:** Rua Mostardeiro - N° 266 - Moinhos de Vento - Porto Alegre - RS - 90430-000**Telefone Institucional:** (51) 3921-1000**E-mail Institucional:** juridico@agibank.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 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **07/04/2025 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado, 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 trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** FRANCISCA ROSÂNGELA TINÓCO CUNHA – **CNPJ/CPF:** 001.713.493-50**Endereço:** Rua 53 - 235 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-150**Telefone:** (85) 99734-3313**E-mail:** rosangelatinoc2@gmail.com**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata a consumidora que, no dia 18 de dezembro de 2023, realizou um empréstimo junto ao banco Agibank, no qual foi liberado o valor de R\$ 1.300,76 (mil e trezentos reais e setenta e seis centavos), a ser pago em 24 parcelas de R\$ 165,00 (cento e sessenta e cinco reais), com a forma de pagamento estabelecida via débito automático, já que o seu benefício do INSS, vai diretamente para a conta do Agibank. A primeira parcela deveria ser paga no dia 05 de fevereiro de 2024, e a última no dia 05 de novembro de 2026.

A consumidora afirma que, no dia 06 de novembro de 2024, recebeu em sua conta o valor de R\$ 142,81 (cento e quarenta e dois reais e oitenta e um centavos) e posteriormente realizou o saque.

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

Após perceber que estava sendo descontado um valor superior ao acordado, dirigiu-se na data de hoje à sede deste órgão para solicitar assistência. Foi orientada a comparecer à agência do Agibank para questionar sobre o contrato do empréstimo e posteriormente, dar continuidade em seu processo via Procon.

Ao chegar à agência e questionar sobre seu primeiro empréstimo, foi informada de que, no dia 08 de janeiro de 2024, após 21 dias do seu primeiro empréstimo, foi realizado um segundo empréstimo, no qual foi liberado o valor de R\$ 318,92 (trezentos e dezoito reais e noventa e dois centavos), a ser pago em 15 parcelas de R\$ 46,80 (quarenta e seis reais e oitenta centavos). A primeira parcela deveria ser paga no dia 05 de março de 2024, e a última no dia 05 de maio de 2025.

Foi informada também que esses dois empréstimos foram refinanciados. O primeiro empréstimo feito em dezembro de 2023, foi refinanciado no dia 14 de março de 2024, sendo liberado o valor de R\$ 329,13 (trezentos e vinte e nove reais e treze centavos), o que alterou o valor da parcela, que anteriormente era de R\$ 165,00 (cento e sessenta e cinco reais), foi para R\$ 179,12 (cento e setenta e nove reais e doze centavos).

O segundo empréstimo, feito em janeiro de 2024, também foi refinanciado no dia 14 de março de 2024, sendo liberado o valor de R\$ 104,07 (cento e quatro reais e sete centavos). Com isso, a quantidade de parcelas foi alterada, passando de 15 para 26 parcelas de R\$ 46,80 (quarenta e seis reais e oitenta centavos).

Na agência, a consumidora também foi informada de que, no dia 06 de novembro de 2024, foi realizado um novo refinanciamento, unificando seus dois empréstimos anteriores. No contrato consta que foi liberado o valor de R\$ 2.317,24 (dois mil trezentos e dezessete reais e vinte e quatro centavos); no entanto, foi quitado as parcelas anteriores, e apenas R\$ 142,81 (cento e quarenta e dois reais e oitenta e um centavos) ficaram disponíveis na conta da consumidora. A reclamante afirma que apenas solicitou o primeiro empréstimo, em dezembro de 2023, e que não reconhece o segundo empréstimo nem os refinanciamentos subsequentes. Diante disso, dirigiu-se até uma delegacia para registrar um Boletim de Ocorrência e, posteriormente, compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução pacífica e eficaz para o seu problema.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja cancelado, os refinanciamentos e o segundo contrato de empréstimo, para que a mesma continue somente com o primeiro empréstimo, que é o que reconhece, e que posteriormente possa realizar a portabilidade para receber o seu benefício no banco Itaú.

Maracanaú/CE, 17 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

Nome do funcionário/responsável (legível): _____