



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2605056400100011302,2605056400100011301

Eu, **FÁTIMA GOMES DE OLIVEIRA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora relata que possui contrato de empréstimo junto ao Agibank e manifesta interesse em realizar a portabilidade da operação para o Banco do Brasil, por considerar as condições mais vantajosas.

Aduz que, ao solicitar a portabilidade, foi informada pela instituição de origem de que o contrato se encontraria quitado. Contudo, ao buscar a efetivação do procedimento junto à instituição destinatária, foi instada a apresentar os respectivos contratos. Informa que, embora o Agibank tenha encaminhado a documentação, o Banco do Brasil alegou inconsistências nos contratos apresentados, razão pela qual a portabilidade não foi concretizada.

Sustenta, portanto, a existência de falha na prestação do serviço por parte das instituições envolvidas, diante da ausência de informações claras e da não efetivação do procedimento solicitado.

Diante dos fatos, a consumidora buscou o órgão de proteção e defesa do consumidor para fins de intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a efetivação da portabilidade dos contratos de empréstimo do Agibank para o Banco do Brasil.

DATA DE RETORNO: 18/05/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia,



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

somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);

3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 05 de Maio de 2026.

Consumidor(a): Fátima Gomes de Oliveira
FÁTIMA GOMES DE OLIVEIRA