

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**Número de Atendimento:** 2605056400100011302,2605056400100011301**Data de retorno do consumidor(a):** 15/05/2026**Horário:** 10:00h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** FÁTIMA GOMES DE OLIVEIRA**CNPJ/CPF:** 122.935.983-49**Endereço:** Raimundo Valdelírio - N° 1193 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-700**Telefone:** (85) 99698-3445**E-mail:** fatiamoliveira1193@gmail.com**Procurador(a): - CPF:****Telefone:****DADOS DO FORNECEDOR****Razão Social:**

Banco Agibank (Agiplan)

Banco do Brasil

Nome Fantasia:

Banco Agibank (Agiplan)

Banco do Brasil

CPF/CNPJ:

10.664.513/0001-50

00.000.000/0001-91

Endereço de Correspondência:

Rua Mostardeiro - N° 266 - Moinhos de Vento - Porto Alegre - RS - 90430-000

Quadra SAUN Quadra 5 - Lote B, Quadra SAUN Quadra 5 - Asa Norte - Brasília - DF - 70040-250

Telefone Institucional:

(51) 3921-1000

(61) 3493-0000

E-mail Institucional:

thalita.cesario@agi.com.br

unidadeouvidoria@bb.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta 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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 05 de Maio de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Fátima Gomes de Oliveira

FÁTIMA GOMES DE OLIVEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____