



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00071-3

Data/Hora de Abertura: 29/09/2026 às 09:37:15

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: José Wilson Bandeira

CPF do Consumidor: 188.889.413-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Agibank (Agiplan)	Banco Agibank S.A.	10.664.513/0001-50	26.09.0564.001.00071-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio

Relato:

Relata o consumidor que, no presente ano, realizou um novo empréstimo junto à reclamada, no valor aproximado de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), conforme se recorda. Informa que já possuía outros empréstimos, cujas parcelas eram descontadas diretamente de seu benefício do INSS.

Afirma que, durante a contratação do novo empréstimo, a representante da reclamada informou que alguns dos descontos referentes aos empréstimos anteriores seriam excluídos. Contudo,



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

relata que não lhe foram informados, de forma clara, o valor das parcelas e a quantidade de prestações referentes ao novo empréstimo.

Posteriormente, ao consultar o extrato de seu benefício do INSS, o consumidor constatou que estava sendo realizado um desconto no valor de R\$ 630,87 (seiscentos e trinta reais e oitenta e sete centavos), vinculado a um contrato de empréstimo ativo em seu nome, no valor de R\$ 28.826,85 (vinte e oito mil oitocentos e vinte e seis reais e oitenta e cinco centavos).

Afirma que o referido contrato diverge significativamente do empréstimo que acredita ter contratado junto à reclamada, destacando, ainda, que consta como data de inclusão do empréstimo desconhecido o dia 04/11/2025. Informa, também, que foram identificados descontos referentes aos cartões RMC e RCC, os quais, segundo afirma, contribuem para o aumento dos descontos incidentes sobre seu benefício previdenciário.

Diante da situação, o consumidor buscou esclarecimentos junto à reclamada, contudo, afirma que não obteve informações satisfatórias acerca da origem e das condições do referido empréstimo, tampouco quanto aos descontos relacionados aos cartões RMC e RCC.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer o consumidor a apresentação de cópia integral do contrato de empréstimo realizado em seu nome, incluindo as informações referentes ao valor contratado, quantidade e valor das parcelas, bem como demais documentos relacionados à contratação. Requer, ainda, o cancelamento dos serviços referentes aos cartões RMC e RCC que não reconhece ou não solicitou, bem como a revisão e reformulação das parcelas, de modo que sejam adequadas ao empréstimo efetivamente contratado pelo consumidor no presente ano.

TRATATIVAS

29/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta