



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00014-3

Data/Hora de Abertura: 08/07/2026 às 10:18:51

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: IAMAX JUSTO RODRIGUES

CPF do Consumidor: 763.630.823-15

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
OMNI BANCO S.A.	OMNI BANCO S.A.	60.850.229/0001-47	26.07.0564.001.00014-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

Relata o consumidor que possuía um cartão de crédito administrado pelo Banco Trigg, em relação ao qual existia um débito pendente. Afirma que regularizou referida obrigação mediante acordo celebrado por intermédio da plataforma Serasa, efetuando o pagamento do valor de R\$ 236,44 (duzentos e trinta e seis reais e quarenta e quatro centavos), referente ao Contrato nº 5700869985, o qual considera integralmente quitado.



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

Aduz que, recentemente, ao comparecer à Caixa Econômica Federal para tratar de assuntos bancários, foi informado da existência de apontamento relacionado à empresa Omni. Diante dessa informação, entrou em contato com a instituição financeira, oportunidade em que foi informado de que havia um suposto contrato de crédito pessoal em seu nome, cujo saldo devedor, em razão da incidência de juros e demais encargos, alcançaria o montante aproximado de R\$ 249.800,15 (duzentos e quarenta e nove mil, oitocentos reais e quinze centavos).

Afirma que lhe foi esclarecido que o contrato originalmente previa o pagamento de 12 (doze) parcelas de R\$ 240,28 (duzentos e quarenta reais e vinte e oito centavos). Contudo, sustenta que não reconhece a contratação de qualquer operação de crédito pessoal junto à Omni, afirmando jamais ter celebrado referido contrato.

Relata que, mesmo contestando a existência da contratação, questionou a possibilidade de celebração de acordo, sendo-lhe inicialmente oferecida proposta para quitação do suposto débito pelo valor de R\$ 193,66 (cento e noventa e três reais e sessenta e seis centavos). Entretanto, diante da divergência das informações e por não reconhecer a dívida, optou por não aceitar a proposta.

Afirma, ainda, que, em novo contato com a instituição financeira, foi surpreendido com a apresentação de outra proposta de acordo, desta vez no valor de R\$ 1.463,00 (mil quatrocentos e sessenta e três reais), circunstância que, em seu entendimento, evidencia inconsistências nas informações prestadas acerca da origem e do valor do suposto débito.

Aduz, por fim, que tem conhecimento de que o Banco Trigg possui relação comercial com a Omni, razão pela qual acreditava que o apontamento pudesse estar vinculado ao contrato do cartão de crédito anteriormente quitado. Todavia, foi informado pela instituição de que se tratava de contrato distinto, referente a suposto crédito pessoal, contratação esta que impugna integralmente.

Diante das divergências verificadas, da ausência de comprovação da contratação e da inexistência de solução administrativa, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor o fornecimento de cópia integral do suposto contrato de crédito pessoal, acompanhada de todos os documentos comprobatórios da contratação, inclusive assinatura, gravações, biometria, registros eletrônicos e demais mecanismos de autenticação eventualmente utilizados. Caso comprovada a existência da contratação, requer seja disponibilizada a proposta de acordo inicialmente apresentada no valor de R\$ 193,66 (cento e noventa e três reais e sessenta e seis centavos). Não sendo comprovada a regularidade da contratação, requer a imediata exclusão do débito, bem como a baixa de qualquer registro dele decorrente, por entender tratar-se de cobrança indevida que vem lhe causando prejuízos.

TRATATIVAS



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

08/07/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta