



Mascarenhas Barbosa
ADVOGADOS



ILUSTRÍSSIMO SR. DIRETOR PRESIDENTE DO PROCON MUNICIPAL
MARACANAÚ - CE

PROTOCOLO DE EXPEDIÇÃO	
PRAZO:	DAD
RESPONSÁVEL:	NVM

RECLAMAÇÃO Nº: 25.04.0564.001.00023-3
RECLAMANTE: ALESSANDRO ESTEVÃO RODRIGUES
RECLAMADO: BANCO AGIBANK S.A.

BANCO AGIBANK S.A., instituição financeira sediada à Rua Sergio Fernandes Borges Soares, Edif. Prédio 12 E-1, nº 1.000, Bairro Distrito Industrial, CEP 13.054-709, Campinas/SP, inscrita no CNPJ sob o nº. 10.664.513/0001-50, vêm, perante vossa íclita presença, por intermédio de seu procurador signatário, nos autos da reclamação supracitada feita por **ALESSANDRO ESTEVÃO RODRIGUES**, apresentar, tempestivamente, **DEFESA ESCRITA**, para que produza seus efeitos jurídicos, informando o que expõe em seguida:

1- DOS ESCLARECIMENTO DOS FATOS

Em atenção a reclamação recebida, cumpre-nos informar que foi solicitada a alteração da instituição bancária em que o cliente recebia o seu benefício, tendo no momento sido prestadas todas as informações necessárias acerca dos procedimentos, sendo certo que o autor estava ciente de que seria alterado o local de recebimento. Após o feito, assinou a solicitação de troca de domicílio bancário de pagamento do benefício do INSS.

Ressaltamos que o Banco Bancoob é um banco parceiro do Agibank que faz o intermédio para recebimento diretamente com o INSS, mas o benefício é creditado na conta do Agibank.

O cliente realizou a contratação de contrato onde constam todas as condições contratuais (do que se trata o negócio, valor liberado, parcelas a pagar) o aceite da proposta através da assinatura biométrica só é possível após a leitura de todas as condições, sedo assim, o cliente estava ciente da contratação. Ressalta-se que a assinatura biométrica só é possível com a captura no próprio link não sendo aceitas fotografias portadas da galeria.

Após abertura de conta, as transações de pix só poderão ser realizadas através do aparelho vinculado com a senha pessoal criada pelo cliente no link de abertura de conta e biometria de primeiro acesso.



Salienta-se que, caso seja a vontade do cliente receber o benefício junto a outro banco ou instituição financeira, deve ser realizada a solicitação junto aquele banco ou à instituição que for de sua preferência.

É relevante esclarecer que o Banco Agibank não possui qualquer forma de interferir na escolha acerca da alteração do domicílio bancário (banco em que se recebe o benefício). Caso deseje realizar a alteração, o cliente deverá estar munido de seus documentos pessoais no momento da solicitação.

2- IMPOSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO DE EVENTUAL MULTA ADMINISTRATIVA – EVIDENTE PRUDÊNCIA EM ARQUIVAMENTO IMEDIATO.

Conforme se verifica na presente defesa, o comprometimento da parte Reclamada é notório, tendo em vista todos os esclarecimentos prestados e a ausência de empecilhos para a solução do questionamento trazido pela parte Reclamante. De todo modo, cumpre sublinhar alguns aspectos sobre a hipótese de multa administrativa, com fulcro no que dispõe o artigo 18 e ss, do Decreto 2.181/97:

“Art. 18 - A inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078, de 1990, e das demais normas de defesa do consumidor constituirá prática infrativa e sujeitará o fornecedor às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

§1º - Responderá pela prática infrativa, sujeitando-se às sanções administrativas previstas neste Decreto, quem por ação ou omissão lhe der causa, concorrer para sua prática ou dela se beneficiar.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.”

Ao julgador não é lícito a aplicação isolada da lei sem a devida contextualização com o caso concreto dos autos. Neste diapasão, sublinhe-se que toda decisão, seja no âmbito judicial ou administrativo, deve-se se pautar pela coerência, racionalidade e razoabilidade.

Neste PROCON não é diferente. Sabe-se que em decisões anteriormente proferidas no âmbito deste Órgão, em circunstâncias consideravelmente próximas a versada nestes autos, a ponderação e razoabilidade foram os atributos imprescindíveis para que impedisse eventuais multas dos casos então levados à apreciação. É nesta esteira condizente com sua inofismável boa-fé, transparência e lealdade contratual que, confiantemente, se espera, também aqui, diante da simplicidade do caso e da firme fundamentação ora apresentada, o pronto arquivamento desta Reclamação.



Mascarenhas Barbosa
ADVOGADOS



Dessa maneira, com o respeito que este Órgão merece, a parte Reclamada entende que não seria razoável o prosseguimento desta Reclamação, bem como, não aplicação de eventual multa. Dito isso, o BANCO AGIBANK S/A se coloca à disposição para outras informações se porventura se fizerem necessários através dos telefones 3004 2221 (Capitais) ou 0800 602 0022 (demais localidades).

Enaltecendo a boa-fé que exaramos quando da prática de nossos atos, renovando os votos de estima e consideração.

Por derradeiro, acaso haja a concordância do consumidor com os fatos e documentos ora apresentados, requer seja encerrado de plano a presente reclamação seja por acordo de vontade entre as partes ou pela clara insubsistência do reclamo, com consequente arquivamento imediato do procedimento.

3 - DOS PEDIDOS

Diante dos motivos de fato e de direitos anteriormente expostos, requer-se a V. Senhoria se digne julgar devidamente atendidas as postulações aventadas pela parte consumidora, encerrando o presente procedimento com resultado de devidamente atendido pelo fornecedor, seja por acordo ou insubsistência do reclamo.

Por derradeiro, requer que as publicações e intimações através do órgão oficial, conforme prevê o Art. 272, § 5º do CPC, devam continuar sendo realizadas exclusivamente em nome do patrono constituído, ou seja, **DENNER B. MASCARENHAS BARBOSA**, mantendo seu nome na capa dos Autos.

Pede deferimento.

Maracanaú - CE, 16 de abril de 2025.

DENNER DE BARROS E
MASCARENHAS
BARBOSA:56896204168

Assinado de forma digital por
DENNER DE BARROS E
MASCARENHAS
BARBOSA:56896204168
Dados: 2025.04.16 09:41:32 -04'00'

DENNER B. MASCARENHAS BARBOSA
OAB/CE 41.218-A

CLEYTON DA SILVA BARBOSA
OAB/MS 17.311

GESSICA AVALOS
OAB/MS 26.542

Atendimentos à PROCONs Agibank

Utilize nosso Canal telefônico Exclusivo para PROCONs: **51 3921-1399** - Indicado para dúvidas em geral, cópia de contrato e renegociação de dívidas.

Para demais solicitações, onde será necessária uma análise mais detalhada, sugerimos a formalização da CIP ou da Carta no Pró Consumidor.

Também estamos presentes no *consumidor.gov*!



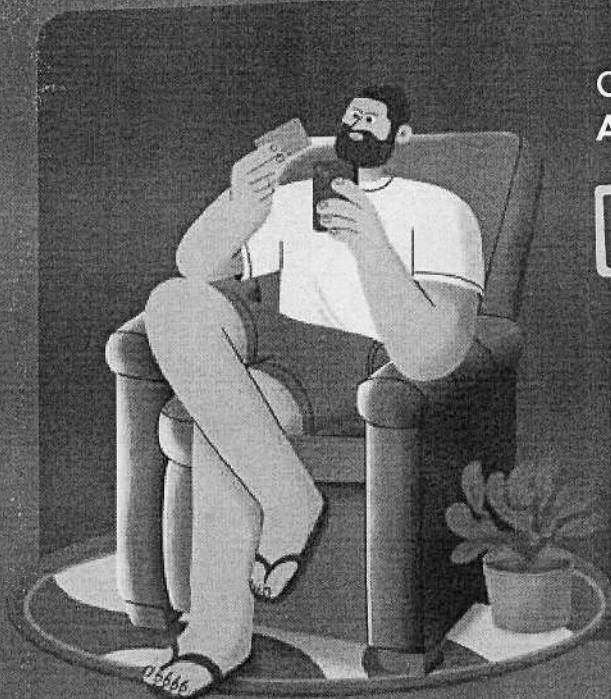
Conheça também nossos canais de
Atendimento ao Consumidor Agibank:



DESBLOQUEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO
0800 730 0003

SAC
0800 730 0999

OUVIDORIA
0800 601 2202





No Agibank a segurança dos nossos clientes é nossa prioridade!

Por isso, fazemos questão de mantê-los sempre bem informados. Abaixo, alguns exemplos de alertas que estão sempre presentes em nosso aplicativo.

agibank

Assinatura Digital de Contratos

Agora falta pouco! Siga as instruções para concluir sua contratação.

Nas próximas telas, pediremos dados para garantir sua segurança e finalizar o processo.

Antes, confira algumas dicas:

- 📶 Vá para um lugar tranquilo e com boa conexão de internet.
- 🔒 O Agibank nunca solicita pagamentos ou devolução de valores para conceder crédito.

[Ver Política de Privacidade](#)



Proposta assinada! Agora, é só esperar.

Sua solicitação ao Agibank foi enviada para análise.



Fique atento a golpes!
O Agibank nunca solicita senhas, depósitos ou transferências para você.



MEU BOLSO EM DIA

Aprenda gratuitamente como organizar sua vida financeira.

[Acessar o site](#)



Identificamos um risco de segurança

- ⚠️ Notamos que essa transação está fora do seu perfil. Você confia no contato que receberá essa transferência?
- 🔒 Após inserir sua senha, não será possível cancelar a transação.
- 📞 Dúvidas? Ligue para a nossa Central de Atendimento no 3004-2221.



Transferência cancelada

Fique sempre atento ao realizar transferências para contatos desconhecidos. Na dúvida, não transfira.

agibank