



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100071301

Data de retorno do consumidor(a): 13/10/2026

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): José Wilson Bandeira

CNPJ/CPF: 188.889.413-04

Endereço: Rua 59 - 116 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-230

Telefone: (85) 98894-8850

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Agibank (Agiplan)

Nome Fantasia: Banco Agibank (Agiplan)

CPF/CNPJ: 10.664.513/0001-50

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

Telefone Institucional: (51) 3921-1000

E-mail Institucional: thalita.cesario@agi.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:

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, 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



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

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.

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, 29 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente



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

Ciente e de acordo:

José Wilson Bandeira - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): Sávio Henrique Jorge de Oliveira