



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2505056400100038301

**Data de retorno do consumidor(a):** 26/05/2025

**Horário:** 10h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** ANA LUCIA VIEIRA FRANCO

**CNPJ/CPF:** 358.212.993-49

**Endereço:** Rua José Ferreira da Costa - 214 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-430

**Telefone:** (85) 99406-6845

**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:** juridico@agibank.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, no dia 24 de abril de 2025, ao tentar sacar o valor referente à sua aposentadoria, foi surpreendida ao constatar a ausência do referido montante em sua conta bancária. Buscando entender o ocorrido, verificou o extrato de sua conta e identificou uma transação via PIX, no valor de R\$ 770,00 (setecentos e setenta reais), destinada a uma pessoa desconhecida pela reclamante.

Na tentativa de solucionar a situação junto à instituição reclamada, a consumidora seguiu o procedimento orientado, restando pendente apenas a anexação de um Boletim de Ocorrência. Após registrar o referido boletim, tentou encaminhá-lo à reclamada, porém não obteve êxito. Diante da ausência de retorno por parte da instituição, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução para o problema.

**Pedido:** Diante do exposto, a consumidora requer a devolução do valor indevidamente descontado.



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

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, 15 de Maio de 2025 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

---

**PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente**

Ciente e de acordo:

---

ANA LUCIA VIEIRA FRANCO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_