

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR --
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00030-3**Data/Hora de Abertura:** 17/03/2025 às 10:26:23**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** FRANCISCA ROSÂNGELA TINÔCO CUNHA**CPF do Consumidor:** 001.713.493-50**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	25.03.0564.001.00030-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado**Relato:**

Relata a consumidora que, no dia 18 de dezembro de 2023, realizou um empréstimo junto ao banco Agibank, no qual foi liberado o valor de R\$ 1.300,76 (mil e trezentos reais e setenta e seis centavos), a ser pago em 24 parcelas de R\$ 165,00 (cento e sessenta e cinco reais), com a forma de pagamento estabelecida via débito automático, já que o seu benefício do INSS, vai diretamente para a conta do Agibank. A primeira parcela deveria ser paga no dia 05 de fevereiro de 2024, e a última no dia 05 de novembro de 2026.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

A consumidora afirma que, no dia 06 de novembro de 2024, recebeu em sua conta o valor de R\$ 142,81 (cento e quarenta e dois reais e oitenta e um centavos) e posteriormente realizou o saque. Após perceber que estava sendo descontado um valor superior ao acordado, dirigiu-se na data de hoje à sede deste órgão para solicitar assistência. Foi orientada a comparecer à agência do Agibank para questionar sobre o contrato do empréstimo e posteriormente, dar continuidade em seu processo via Procon.

Ao chegar à agência e questionar sobre seu primeiro empréstimo, foi informada de que, no dia 08 de janeiro de 2024, após 21 dias do seu primeiro empréstimo, foi realizado um segundo empréstimo, no qual foi liberado o valor de R\$ 318,92 (trezentos e dezoito reais e noventa e dois centavos), a ser pago em 15 parcelas de R\$ 46,80 (quarenta e seis reais e oitenta centavos). A primeira parcela deveria ser paga no dia 05 de março de 2024, e a última no dia 05 de maio de 2025.

Foi informada também que esses dois empréstimos foram refinanciados. O primeiro empréstimo, feito em dezembro de 2023, foi refinanciado no dia 14 de março de 2024, sendo liberado o valor de R\$ 329,13 (trezentos e vinte e nove reais e treze centavos), o que alterou o valor da parcela, que anteriormente era de R\$ 165,00 (cento e sessenta e cinco reais), foi para R\$ 179,12 (cento e setenta e nove reais e doze centavos).

O segundo empréstimo, feito em janeiro de 2024, também foi refinanciado no dia 14 de março de 2024, sendo liberado o valor de R\$ 104,07 (cento e quatro reais e sete centavos). Com isso, a quantidade de parcelas foi alterada, passando de 15 para 26 parcelas de R\$ 46,80 (quarenta e seis reais e oitenta centavos).

Na agência, a consumidora também foi informada de que, no dia 06 de novembro de 2024, foi realizado um novo refinanciamento, unificando seus dois empréstimos anteriores. No contrato consta que foi liberado o valor de R\$ 2.317,24 (dois mil trezentos e dezessete reais e vinte e quatro centavos); no entanto, foi quitado as parcelas anteriores, e apenas R\$ 142,81 (cento e quarenta e dois reais e oitenta e um centavos) ficaram disponíveis na conta da consumidora. A reclamante afirma que apenas solicitou o primeiro empréstimo, em dezembro de 2023, e que não reconhece o segundo empréstimo nem os refinanciamentos subsequentes. Diante disso, dirigiu-se até uma delegacia para registrar um Boletim de Ocorrência e, posteriormente, compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução pacífica e eficaz para o seu problema.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja cancelado, os refinanciamentos e o segundo contrato de empréstimo, para que a mesma continue somente com o primeiro empréstimo, que é o que reconhece, e que posteriormente possa realizar a portabilidade para receber o seu benefício no banco Itaú.

TRATATIVAS

17/03/2025 - Audiência

Situação: Aberta