

MUNICIPARCON MUNICIPAL

ILUSTRÍSSIMO SR. DIRETOR PRESIDENTE DO PROCON MUNICIPATO MUNICIPATO DE MARACANAÚ - CE.

PROTOCOLO I	DE EXPEDIÇÃO
PRAZO:	DAD
RESPONSÁVEL:	LP
PJ:	1493205

RECLAMAÇÃO N°: 25.04.0564.001.00032-301 RECLAMANTE: JOSE REIS VIANA 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 ínclita presença, por intermédio de seu procurador signatário, nos autos da reclamação supracitada feita por JOSE REIS VIANA 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 o cliente possui contrato de Cartão de Crédito Consignado junto ao banco Reclamado, nas condições constantes nos documentos que acompanham essa defesa.

Inicialmente, ressaltamos que todas as contratações são feitas com a plena anuência do consumidor, o Banco faz a proposta e demonstra as condições de pagamento, e o cliente ciente dos termos, opta por contratar.





1.1 DO CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO

É disponibilizada ao cliente a opção de contratar cartão de crédito e foi contratado sob o nº 1504847550 o cartão benefício consignado. Com isso, o contratante pode requerer, ou não, lhe seja remetido o cartão de crédito. É uma decisão (liberalidade) a ser tomada pelo cliente, ao contratar os serviços do Banco.

A parte autora contratou um cartão consignado, e em que pese ter efetuado a entrega do cartão plástico à agência, este fez um saque, além de diversas compras com o cartão. Vejamos:

agi bank	ICSE REIS VIANA 5369*****1798	R\$1.152,90 R\$559,60 10/10/2022
Environment in Invited	Charle man valuemen more	RS 74,90 RSC,00
	CONSTITUTE OF THE PARTY OF THE	R\$-0,00 R\$1.152,90 TOTAL DE COMPANIANTURE R\$ 36,95
		COMPAS R\$ 2.270,00 24/10/2022 SAQUES R\$ 1.485,47

Importante esclarecer que o contrato de cartão de crédito consignado funciona de forma semelhante ao cartão de crédito convencional. O cartão de crédito consignado é um produto totalmente regulado, no qual o banco concede um limite na forma de crédito ao cliente, que pode ser utilizado normalmente em compras no comércio e saque de valores, sendo que este último pode ocorrer no momento imediato da contratação ou posteriormente, estando o cartão de crédito consignado em total consonância com as normas aplicáveis ao produto, especialmente a IN28.

Com este cartão, é possível aos clientes:

- a) Realizar saque de valores dentro do limite de sua margem consignável;
- b) Utilizar o cartão de crédito recebido para realização de compras; e,



c) Migrar sua dívida porventura existente, com a redução considerável da taxa de juros e com novo parcelamento.



Ao utilizar a funcionalidade de saque, similar ao cartão de crédito comum, o respectivo pagamento deverá ser realizado na fatura imediatamente posterior ou, por se tratar de um cartão de crédito consignado, o valor correspondente ao menos ao pagamento mínimo será descontado automaticamente do benefício previdenciário, observadas as limitações aplicáveis pela legislação.

Em saques, não há necessidade de se aguardar a emissão do cartão de crédito consignado físico (plástico). Solicitado o saque, o valor requerido será disponibilizado em conta de titularidade do cliente.

Informamos ainda que todas as faturas são enviadas mensalmente a casa da consumidora. Ademais, o cliente pode ter acesso às faturas pelo aplicativo/site ou em uma de nossas lojas, bem como pode entrar em contato nos canais de atendimento e solicitar o envio.

As faturas podem ser disponibilizadas de diversas maneiras, entregues na residência da cliente, em loja, via internet banking e via aplicativo, logo o cliente possuía todas as faturas.



Dessa forma, tendo o cartão sendo utilizado pela reclamante não há que se falar em desconhecimento da contratação. Registre-se que não há nada de ilegal nos descontos que vem sendo efetuados, eis que atendem exatamente ao que está previsto na legislação aplicável, notadamente, a Lei 13.172/2015:

"Art. 10 Os empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, poderão autorizar, de forma irrevogâvel e irretratável, o desconto em folha de pagamento ou na sua remuneração disponível dos valores referentes ao pagamento de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil concedidos por instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, quando previsto nos respectivos contratos.

§ 10 O desconto mencionado neste artigo também poderá incidir sobre verbas rescisórias devidas pelo empregador, se assim previsto no respectivo contrato de empréstimo, financiamento, cartão de crédito ou arrendamento mercantil, até o limite de 35% (trinta e cinco por cento), sendo 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente para:

1 - a amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito;

II - a utilização com a finalidade de saque por meio do cartão de crédito."

Nesse mesmo sentido, a Instrução Normativa INSS/PRES Nº 28, de 16 de maio de 2008, que estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social, dispõe que:

> "Art. 1º O desconto no valor da aposentadoria e pensão por morte pagas pela Previdência Social das parcelas referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito, concedidos por instituições financeiras, obedecerão ao disposto nesta Instrução Normativa.

> Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que: (...)

> II - Mediante contrato firmado e assinado com apresentação do documento de identidade e/ou Carteira Nacional de Habilitação - CNH, e Cadastro de Pessoa Física - CPF, junto com a autorização de consignação assinada, prevista no convênio;

> III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.

§ 1º Os descontos de que tratam o caput não poderão exceder o limite de \$5% (trinta e cinco por cento) do valor da renda mensal do benefício, considerando NA NOSA que o somatório dos descontos e/ou retenções não exceda, no momento da contratação, após a dedução das consignações obrigatórias e voluntárias:

I - Até 30% (trinta por cento) para as operações de empréstimo pessoal; e

II - Até 5% (trinta por cento) para as operações de cartão de crédito."

O cliente poderá quitar o saldo devedor deste cartão das seguintes formas:

- · Realizar o pagamento integral da última fatura;
- Realizar o pagamento complementar de qualquer valor, que será imediatamente abatido no seu saldo devedor;
- Ou ainda, conforme já vem acontecendo, será descontado mensalmente em seu benefício previdenciário o valor mínimo das faturas, sendo que a liberação da margem consignável somente será efetuada mediante o pagamento total do saldo devedor.

Para antecipação do parcelamento e quitação, o consumidor deverá entrar em contato com os nossos canais de atendimento:

Central de Vendas

Copitals 3004 0900 Demais local dodes 0800 724 0900 Central de Relacionamento

Copitals 3004 2221 Demais localidades 0800 602 0022

Segundo a sabado 07/05 de 201/00

SAC

0800 730 0999

Segundo o domingo 34 hores o Ouvidoria 0800 601 2202

Sejumbs a sexter 101600 de 17100

Contudo, informamos que no caso em questão não há possibilidade de realizar acordo para casos de reclamações que versem sobre cartões consignado/ benefício consignado, visto que a taxa de juros é fixada (Portaria INSS nº 1.959), informação difundida e que pode ser conferida no próprio site do INSS.¹



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, sendo assim o cliente estava ciente da contratação e dos encargos do contrato, os quais figuram como requisitos mínimos para a admissão do produto.

O demandado atendeu (e atende) a todos os requisitos previstos em lei, tanto no diz respeito a forma da contratação, quanto no que diz respeito aos valores que vem sendo descontados. Portanto, o BANCO AGIBANK S/A em momento algum agiu de má-fé, tendo somente efetuado o desconto em razão da contratação firmada entre as partes.

Insta salientar que os termos da contratação são claros e carregam a assinatura/biometria do reclamante, o que comprova o seu conhecimento, desde o começo da contratação, acerca de todos os termos previstos no contrato, o que foi aceito com inteira liberdade, sem qualquer vício de vontade e com pleno conhecimento de causa.

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 1908;
de 1990, e das demais normas de defesa do consultador
constituirá prática infrativa e sujeitará o fornecedor às seguinfeon 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 especificas:

I - multa;

§1º - Responderá pele 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 insofismável 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.

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.

4 - DOS PEDIDOS

SANCE ELLING

Diante dos motivos de fato e de direitos anteriormente expostos, requerse 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, 28 de abril de 2025.

DENNER DE Astrondo de farme DENNER B. MASCARENHAS BARBOSA
MASCAREN
MASCAREN OAB/CE 41218-A

BARBOSA:5 Dados 2023.04.28 6896204168 1135425-0439

SILVA BARBOSA:02 506350110

CLEYTON DA SILVA BARBOSA OAB/MS 17.311

> GESSICA AVALOS OAB/MS 26.542

https://www.inss.gov.br/orientacoes/emprestimo-consignado/



PREFEITS. SERVICES OF THE PARTY OF T Spring! STATE SALES Sea tere

O opport

	Original acceptor	Annual City
		i
	Data to the tast & semantic	Special marries (Special marries)
DAGGE SA CONTROPAÇÃO	Section to Constitute and Constitutes and Cons	New Colffs Season

MACHIE BORNSCAWL	R DOWNWYNCHO - LIDAY
HOPPINGS	Secretarion between the second property and second

- Bogde O

	Special of the parameter of the second	Total Section 1
	Separation States a semantic	1
MARKET CONTRACTOR	-	2560 DALES - 1200

Scorthalingals slow howest necessary health parties and the	100	100	110003941	
100	100	Market Color, Street Carles	PRO STORY	
9 30	CORN. IS CONTAIN.	TO SERVICE OF THE PERSON NAMED IN COLUMN TWO IS NOT THE PERSON NAMED IN COLUMN TWO IS NAMED	4	
	100		Section 1	

The second second		
on her	Mar.	Marie
MINISTER VISION IN	SHOWNERS	NESEX
Section 11 that	COURTS, Decisio, Intelligibility	MESSER
GM000-111818-	COURTS, DAZING, COMPANIANCING	Pestadida
\$3900 THESE	STATES, SAGAR	MODER
DAMES NA. III	Statta Section	Physician
G86000 - 1160-s	POPULACIONES	- NOTES
D-98111-00/09/00	POPlani Olderi	Philadah
GM000-1186-0	BMO_B SINGE	epiter
0.00 to 10.00 to	DAVE CHECKET	(margade
# 16 to 200000	Witness Coupon of	epiter.
State of Company	MONOS/MICH	President.
NEWSTON TO ACTOR	44.00 Milk (1980) 5	PYSHON
MANAGED - 37 AC III	AND REMEMBERS	VDG YEAR
WANTED - YEARTS	MANUFACTOCOCONTRAC.	MOSON.
MADEL - CHARGE	SWATSCOOLSWA.	100,064
8.11/4,-ITHE600	BREWASKI.	HOUSE
INVESTOR PARTY	HARMING COCHEMA.	FEBRADICA.
940 STT 10 OF ST	premisoro	1000

	Vandendere				
(Allen		15		4	
-	11	emile ile			
Newson	Name and Address of the Owner, or other Publishers of the Owner, or other	INTERNATION	No. of Second	100	100000000000000000000000000000000000000

	-	ń
	- Secret	Address of the
		1 1000
	3 mar	Opposition 31
oglbank	1000	COLUMN TRANSPORTA













