



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2610056400100071301

Data de retorno do consumidor(a): 30/10/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Francisco Raimundo Freitas Mendes

CNPJ/CPF: 141.607.813-49

Endereço: Rua 28 - 154 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-390

Telefone: (85) 98912-7406

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, em setembro de 2026, contratou um empréstimo consignado junto ao banco reclamado, pelo qual deveria receber aproximadamente R\$ 10.126,47 (dez mil, cento e vinte e seis reais e quarenta e sete centavos), porém recebeu apenas R\$ 9.796,72 (nove mil, setecentos e noventa e seis reais e setenta e dois centavos). Informa que, no mesmo dia, foi descontado o valor de R\$ 1.959,34 (mil, novecentos e cinquenta e nove reais e trinta e quatro centavos), referente a um serviço denominado “Agi Protege”.

Afirma que, ao procurar a agência bancária para questionar o desconto, foi informado apenas de que se tratava de “normas do banco”, sem receber esclarecimentos adequados.

Alega, ainda, que, no momento da contratação do empréstimo, não foi informado sobre a cobrança do referido serviço, tampouco recebeu cópia do contrato. Relata também ter sido cobrado o valor de R\$ 39,90 (trinta e nove reais e noventa centavos), referente ao “Programa de Benefício Agi+”, serviço que afirma não ter contratado.

Acrescenta que foi tratado com rispidez ao buscar esclarecimentos na agência.



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

Diante da ausência de solução junto ao fornecedor, buscou o Procon na busca de intermediação.

Pedido:

Requer o consumidor o fornecimento de cópia integral do contrato assinado, esclarecimentos acerca dos descontos realizados e a restituição dos valores cobrados por serviços que afirma não ter contratado.

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, 20 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



Documento assinado digitalmente
PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES
Data: 22/10/2026 09:21:20-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

Francisco Raimundo Freitas Mendes - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____