



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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2610056400100071301

Eu, **Francisco Raimundo Freitas Mendes**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

**DOS FATOS:**

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou 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.

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.

**DATA DE RETORNO: 03/11/2026, às 9 horas**



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

**ATENÇÃO:**

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 20 de Outubro de 2026.

Consumidor(a):

  
**Francisco Raimundo Freitas Mendes**