



31637772

08084.002646/2025-17



Ministério da Justiça e Segurança Pública

PROTOCOLIZAÇÃO DE DOCUMENTOS

IMPORTANTE!

Caso a solicitação tenha um procedimento específico na listagem de novos petições, o usuário deve optar por utilizá-lo.

DESCRIÇÃO DO PETICIONAMENTO

OFÍCIO Nº 09/2025 GP/PROCON/NAS

À Secretaria Nacional do Consumidor - **SENACON**

Ilmo. Secretário Nacional de Defesa do Consumidor,

Por meio deste ofício, vimos **NOTIFICAR** a suspeita de irregularidades junto ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), relacionadas à gestão dos benefícios previdenciários e assistenciais de um número ainda indeterminado de consumidores.

Conforme disposto no artigo 5º, inciso VI da Lei 8.078/90, o PROCON Canoas oferece atendimento multidisciplinar aos consumidores em situação de superendividamento por meio do Núcleo de Apoio ao Superendividado, regulamentado pelo Decreto Municipal nº 332/2022.

A maioria do público atendido é composta por pessoas idosas, de baixo grau de instrução e com rendimentos de até um salário mínimo nacional, provenientes de aposentadoria, pensão ou benefício de prestação continuada.

Diante da existência de operações financeiras em diferentes modalidades, e da urgência de preservar o mínimo existencial, os consumidores são orientados sobre a possibilidade de recebimento do benefício previdenciário via cartão magnético, a fim de evitar débitos automáticos em conta-corrente. O protocolo deste requerimento é realizado diretamente no INSS, presencialmente ou por meio dos canais remotos de atendimento (telefone 135 ou aplicativo Meu INSS).

Contudo, mesmo após a solicitação, no vencimento seguinte o benefício é transferido de volta para a instituição anterior sem a anuência dos consumidores, resultando na incidência indevida de débitos em conta-corrente, subtraindo valores essenciais para a subsistência.

Ressaltamos que essa situação tem ocorrido especificamente com beneficiários correntistas do **Banco Agibank S.A. (CNPJ: 10.664.513/0001-50)**, não sendo observada em relação a outros fornecedores.

Diante disso, este órgão registrou reclamações no sistema PROCONSUMIDOR/MJSP, solicitando esclarecimentos ao fornecedor quanto à possível existência de nova solicitação posterior ao requerimento administrativo junto ao INSS que justificasse a transferência do benefício para a conta-corrente. **No entanto, em nenhuma das reclamações abertas foram fornecidos os esclarecimentos necessários ou apresentada a suposta solicitação.**

Seguem a título exemplificativo, os seguintes casos:

1. ELIAS FERREIRA MELLO, 65 anos, aposentado, declara-se analfabeto.

- 19/11/2024: realizou o requerimento administrativo 102824985 junto ao INSS para recebimento do benefício previdenciário via cartão magnético.

- 11/01/2025: o benefício é direcionado para a Caixa Econômica Federal, com a concordância do consumidor;

- 15/01/2025: o benefício é transferido irregularmente para o BANCO AGIBANK S.A., sem anuência do consumidor;

- 06/02/2025: abertura da reclamação 25.02.0113.001.00141-3;

- 18/02/2025: resposta do fornecedor, divergente do objeto da reclamação.

2. MARIO EDUARDO DA SILVA, 78 anos, aposentado por invalidez, acometido de graves problemas de saúde.

- 05/2024: realizou o requerimento administrativo junto ao INSS para recebimento do benefício previdenciário via cartão magnético;
- 25/05/2024: o benefício é direcionado para a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL;
- 04/07/2024: o benefício é transferido irregularmente para o BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A., sem anuência do consumidor;
- 22/08/2024: abertura da reclamação 24.08.0113.001.00687-3;
- 31/08/2024: resposta do fornecedor, divergente do objeto da reclamação;

O presente relato se soma a inúmeras denúncias de consumidores em todo o Brasil, sendo essa reclamação recorrente nos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Exemplo disso é o grande número de relatos disponíveis na plataforma Reclame Aqui:

1.
https://www.reclameaqui.com.br/agibank/mudanca-do-beneficio-sem-autorizacao_siGn-3zA9zTHzTfT/
2.
https://www.reclameaqui.com.br/agibank/marcelo-santos-brito_ae7wBy_YVTXvhMy9/
3.
https://www.reclameaqui.com.br/agibank/agibank-nao-libera-portabilidade-da-conta_xTDEgy2U8C5YAUx1/
4.
https://www.reclameaqui.com.br/agibank/tirando-meus-direitos-de-cidadao_L08MiX0jJGVtyrui/
5.
https://www.reclameaqui.com.br/agibank/portabilidade-de-salario_04cn2o0Ve0_-HrLq/
6.
https://www.reclameaqui.com.br/agibank/portabilidade-recusada_vyoweZObwHeHAjHG/
7.
https://www.reclameaqui.com.br/agibank/agibank-pior-banco-que-existe_APuwDaKxNFHOuxP_/
8.
https://www.reclameaqui.com.br/agibank/nao-autorizo-o-agibank-sa-fazer-a-portabilidade-do-meu-beneficio-do-inss-para-o-banco-deles-sem-a-minha-autorizacao_tCvA6K-UoVwbqhwk/
9.
https://www.reclameaqui.com.br/agibank/analia-maria-do-nascimento_O9MG62FxiNwI2H7A/

10.

https://www.reclameaqui.com.br/agibank/portabilidade-sem-autorizacao_Zbi5B9hSi80_GqZE/

Por fim, destacamos que, em alguns benefícios, apesar de constar como instituição pagadora Banco Cooperativo do Brasil S.A. (BANCOOB) ou BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A., trata-se, na verdade, do Banco Agibank S.A., sendo o recebimento do benefício é direcionado para a agência do Agibank.

O Banco Cooperativo do Brasil S.A. (BANCOOB) ou BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A seria suposto "parceiro" do BANCO AGIBANK S.A., conforme resposta da própria empresa na plataforma Reclame Aqui:

https://www.reclameaqui.com.br/agibank/bancoob-ou-agibank_y_O9OLx3BRpGTDUR/

Diante desse cenário, questiona-se a responsabilidade do INSS enquanto operador do sistema, uma vez que a transferência do pagamento entre instituições financeiras requer anuência da autarquia. Tal anuência indevida tem resultado na subtração de valores essenciais para a subsistência de consumidores em situação de vulnerabilidade, configurando uma grave violação de direitos humanos.

É urgente a apuração dessas irregularidades, especialmente considerando o contexto de fraudes contra aposentados e pensionistas recentemente noticiados. Sugere-se a adoção de mudanças procedimentais para inclusão de atualizações no benefício, especialmente nas incluídas pela rede bancária, como a implementação de autenticação de dois fatores, com a necessidade de autorização do procedimento através do aplicativo MeuINSS.

Com o objetivo de proteger a coletividade, garantir o direito ao mínimo existencial dos consumidores e responsabilizar os envolvidos pela prática ilegal e abusiva, encaminhamos este ofício para a adoção das providências cabíveis.

Atenciosamente,

Canoas/RS, 14 de maio de 2025.

Caio Graco da Rosa Rodrigues

Coordenador

Núcleo de Apoio ao Superendividado

PROCON CANOAS









Documento assinado eletronicamente por **CAIO GRACO DA ROSA RODRIGUES, Usuário Externo - Coordenador(a)**, em 14/05/2025, às 15:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **31637772** e o código CRC **A3B1CAFC**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.


Referência: Processo nº 08084.002646/2025-17

SEI nº 31637772


 > **Requerimentos** > **Agendamento**     

 > **Agendamento**


Atendimento Presencial

	Serviço Atendimento Simplificado	Status AGENDADO	Data e Hora Agendada 19/11/2024 às 11:20 (Terça-feira)
	Endereço AV INCONFIDENCIA - CANOAS/RS - 92.020-392	Unidade AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CANOAS	

Protocolo do Requerimento

	Protocolo 1021824985	Data de Entrada do Requerimento 13/11/2024 às 21:00	Canal do requerimento Intranet
	Observação A análise do requerimento será confirmada após o comparecimento do requerente ou seu representante na data e hora agendada.		

Dados do Requerente

	Nome Completo ELIAS FERREIRA DE MELLO	CPF 554.763.330-53	Data de Nascimento 28/06/1958
	Celular (51) 9.8516-5156		

Qual o atendimento desejado? Orientações e Informações básicas sobre benefícios e serviços previdenciários	É pessoa com deficiência auditiva ou surda? Não
--	---

Informações Adicionais

Favor comparecer com 15 (quinze) minutos de antecedência do horário agendado.

O atendimento só será realizado para o titular do CPF ou seu representante devidamente documentado.

NB: 42 / 200.972.674-4
 Situação: Ativo
 DIB: 03/04/2019
 OL Mantenedor: 19.021.020

Histórico de Atualizações (HISATU)

06/02/2025 às 12:06:50

Histórico de Atualizações de Benefício (HISAB)

Benefício

NB: 200.972.674-4

Recebedor: ELIAS FERREIRA DE MELLO

Situação: 0 - ATIVO

Movimentação de Atualização de Benefício

Origem: Digitado pelo INSS (SIBE)

Seq.: 24

OL Mantenedor: 19.021.020

OL Comando: 19.021.020

Process.: 19/12/2024

OL Destino:

Dados Banc.Ext.:

Motivo CP:

OP/Microrregião: 190505

Renov. Senha CM:

Período:

Conta Corrente: 0 -

Resp. Fé Vida:

Valor:

Consignação 1:

Cod.:

Período:

Emprestimo:

Seq.:

Perc.:

Ini.Desc.: 00/0000

Banco:

Valor:

Tx.Desc.:

Valor Empréstimo:

Consignação 2:

Cod.:

Período:

Seq.:

Perc.:

Ini.Desc.: 00/0000

Valor:

Tx.Desc.:

Tipo PA:

DIP:

Tipo PA:

DIP:

Param:

Limite:

Param:

Limite:

13º Sal.:

13º Sal.:

Cessação:

Valor:

Cartório: -

Termo:

Critério:

DCB:

Livro:

Comp. Débito: 00/0000

Folha:

Susp.:

Cess.Dep.:

RP:

Espécie:

Apres.Fe: 00/0000

Defesa/Análise:

Acompanhante:

Prazo:

Procuradoria: 0

Munic: -

IR Ext.: Não

Mot.:

CAT:

Reat.:

Sippe:

Data:

Ação:

UF:

Isento IR: Não

Data:

Data:

Protocolo:

Justif.:

Vers.:

Matr. Emissor: 2016042 - 19/12/2024

Matr. Confer:

Código e Atualização

Mensagens do Processamento

Mensagem

0002 - ORGAO PAGADOR ATUALIZADO

Voltar

NB: 42 / 200.972.674-4
 Situação: Ativo
 DIB: 03/04/2019
 OL Mantenedor: 19.021.020

06/02/2025 às 12:07:18

Histórico de Atualizações de Benefício (HISAB)

Benefício

NB: 200 972.674-4

Recebedor: ELIAS FERREIRA DE MELLO

Situação: 0 - ATIVO

Movimentação de Atualização de Benefício

Origem: AB INCLUIDO PELA REDE BANCARIA BANCO: 104

Seq.: 27

OL Mantenedor: 19.021.020

OL Comando:

Process.: 11/01/2025

OL Destino:

Dados Banc.Ext.:

Motivo CP:

OP/Micromregião: 256226

Renov. Senha CM:

Período:

Conta Corrente: 1 - 5974767027

Resp. Fé Vida:

Valor:

Consignação 1:

Cod.:

Período:

Emprestimo:

Seq.:

Perc.:

Inl.Desc.: 00/0000

Banco: 104 - CAIXA ECONOMICA FEDERAL

Valor:

Tx.Desc.:

Valor Empréstimo:

Consignação 2:

Cod.:

Período:

Seq.:

Perc.:

Inl.Desc.: 00/0000

Valor:

Tx.Desc.:

Tipo PA:

DIP:

Tipo PA:

DIP:

Param:

Limite:

Param:

Limite:

13º Sal.:

13º Sal.:

Cessação:

Valor:

Cartório: -

Termo:

Critério:

DCB:

Livro:

Comp. Débito: 00/0000

Folha:

Susp.:

Cess.Dep.:

RP:

Espécie:

Apres.Fe: 00/0000

Defesa/Análise:

Acompanhante:

Prazo:

Procuradoria:

Munic.:

IR Ext.: Não

Mot.:

CAT:

Rest.:

Sippe:

Data:

Ação:

UF:

Isento IR: Não

Data:

Data:

Protocolo:

Justif.:

Vera:

Metr. Emissor: - 11/01/2025

Metr. Confer:

Código e Atualização

Mensagens do Processamento

Mensagem

0002 - ORGAO PAGADOR ATUALIZADO

0003 - NUMERO DA CONTA DE DEPOSITOS ATUALIZADO

NB: 42 / 200.972.674-4
Situação: Ativo
DIB: 03/04/2019
OL Mantenedor: 19.021.020

Histórico de Atualizações de Benefício (HISAB)

Benefício

NB: 200.972.674-4

Recebedor: ELIAS FERREIRA DE MELLO

Situação: 0 - ATIVO

Movimentação de Atualização de Benefício

Origem: AB INCLUIDO PELA REDE BANCARIA BANCO: 121

Seq.: 28

OL Mantenedor: 19.021.020

OL Comando:

Process.: 15/01/2025

OL Destino:

Dados Banc.Ext.:

Motivo CP:

OP/Micromegestão: 894320

Renov. Senha CM:

Período:

Conta Corrente: 1 - 0105445636

Resp. F4 Vida:

Valor:

Consignação 1:

Cod.:

Período:

Emprestimo:

Seq.:

Perc.:

Ini.Desc.: 00/0000

Banco: 121 - BANCO AGIBANK S.A.

Valor:

Tx.Desc.:

Valor Empréstimo:

Consignação 2:

Cod.:

Período:

Seq.:

Perc.:

Ini.Desc.: 00/0000

Valor:

Tx.Desc.:

Tipo PA:

DIP:

Tipo PA:

DIP:

Param:

Limite:

Param:

Limite:

13º Sal.:

13º Sal.:

Cessão:

Valor:

Cartório:

Termo:

Critério:

DCB:

Livro:

Comp. Débito: 00/0000

Folha:

Susp.:

Cess.Dep.:

RP:

Espécie:

Apres.Fe: 00/0000

Defesa/Análise:

Acompanhante:

Prazo:

Procuradoria:

Munic.:

IR Ext.: Não

Mot.:

CAT:

Real.:

Slpps:

Data:

Ação:

UF:

Isento IR: Não

Data:

Data:

Protocolo:

Justif.:

Vera:

Matr. Emissor: - 15/01/2025

Matr. Confer.:

Código e Atualização

Mensagens do Processamento

Mensagem

0002 - ORGAO PAGADOR ATUALIZADO

0003 - NUMERO DA CONTA DE DEPOSITOS ATUALIZADO



Prefeitura Municipal de Canoas - RS
PROCON / CANOAS



DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.02.0113.001.00141-3

Data/Hora de Abertura: 06/02/2025 às 15:17:50

Credenciada: Procon Municipal de Canoas - RS

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Canoas - RS

Técnico do Atendimento: Idelaine Ferreira Ribeiro

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ELIAS FERREIRA MELLO

CPF do Consumidor: 554.763.330-53

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	25.02.0113.001.00141-301
Banco Pan	Banco Pan S.A	59.285.411/0001-13	25.02.0113.001.00141-302
Banco Daycoval	BANCO DAYCOVAL S/A	62.232.889/0001-90	25.02.0113.001.00141-303
Banco Safra	Banco Safra S/A	58.160.789/0001-28	25.02.0113.001.00141-304

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)

Procon Canoas - Rua General Salustiano, 142 - Marechal Rondon - Canoas RS - CEP 92.020-310

COMUNICADO: RESPOSTAS DE ATENDIMENTOS ENCAMINHADOS POR E-MAIL, TELEFONE OU CARTA ELETRÔNICA PODERÃO SER RESPONDIDA PARA **procon.atendimento@canoas.rs.gov.br**, NÃO SENDO NECESSÁRIO O ENVIO VIA CORREIOS

RESPOSTAS AS CARTAS IMPRESSAS (ATÉ 05 PÁGINAS) DEVERÃO SER RESPONDIDAS AO E-MAIL **procon@canoas.rs.gov.br**



Prefeitura Municipal de Canoas - RS
PROCON / CANOAS



Relato:

Relata a parte consumidora, que se encontra na condição de superendividamento, em razão das seguintes dívidas contraídas:

Empréstimo consignado, Banco SAFRA, sob nº de contrato 150455 9055, com status ativo, com data de inclusão 28/04/2022, parcelado em 84x de R\$68,76, valor emprestado R\$5.775,84.

Empréstimo consignado, Banco Agibank, sob nº de contrato 1504461417, com status ativo, com data de inclusão 31/08/2023, parcelado em 84x de R\$481,31, valor emprestado R\$28.006,92.

Cartão de Crédito RMC, Banco Pan, sob nº de contrato 757002691-9, com status ativo, com data de inclusão 14/06/2022, Limite de R\$1.666,00, Reserva de R\$68,75.

Cartão de Crédito RCC, Banco Daycoval, sob nº de contrato 53-1579776/22, com status ativo, com data de inclusão 27/09/2022, Limite de R\$1.890,00, Reserva de R\$68,75.

Nesse campo, impende observar que a parte consumidora é pessoa idosa, e, por isso, destaca-se a garantia legal que prevê a obtenção de todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental, conforme disposto nos artigo 1º e 2º, da Lei 10.741/2003.

Assim, tendo em vista sua agravada condição financeira, que motivou sua busca pelo Núcleo de Apoio ao Superendividado - NAS, destacamos a importância da preservação do mínimo existencial como garantia da dignidade da pessoa humana, consoante o artigo 6º, inciso XII, do Código de Defesa do Consumidor.

Procon Canoas - Rua General Salustiano, 142 - Marechal Rondon - Canoas RS - CEP 92.020-310

COMUNICADO: RESPOSTAS DE ATENDIMENTOS ENCAMINHADOS POR E-MAIL, TELEFONE OU CARTA ELETRÔNICA PODERÃO SER RESPONDIDAS PARA **procon.atendimento@canoas.rs.gov.br**, NÃO SENDO NECESSÁRIO O ENVIO VIA CORREIOS

RESPOSTAS AS CARTAS IMPRESSAS (ATÉ 05 PÁGINAS) DEVERÃO SER RESPONDIDAS AO E-MAIL **procon@canoas.rs.gov.br**



Prefeitura Municipal de Canoas - RS
PROCON / CANOAS



Portanto, em face das dívidas existentes, relativas a empréstimo(s) pessoal(ais) com débito automático em sua conta-corrente, cabe observar que é fundamental a alteração da forma de pagamento originária, retirando a autorização de débito automático, ofertando-lhe, por conseguinte, outro meio de pagamento para quitação das parcelas vincendas.

Por certo, a lei garante o direito de cancelamento dos débitos que ocorrem diretamente na conta do consumidor, garantindo-lhe outro meio disponível para pagamento do respectivo contrato, conforme disposto no artigo 6º, *caput* e parágrafo único, da Resolução 4.790/2020 do Conselho Monetário Nacional.

Ademais, relata a parte consumidora ter realizado a transferência da instituição recebedora de seu benefício previdenciário por três vezes somente este ano. Entretanto, relata que no vencimento seguinte sua conta é novamente transferida para o AGIBANK. Dessa forma, vem, como última alternativa, solicitar o cancelamento de quaisquer autorizações que estejam ocasionando o retorno do benefício previdenciário ao AGIBANK.

Cabe observar que, a jurisprudência afirma que qualquer documento desprovido de assinatura ou qualquer outro meio eletrônico de autenticação, caracterizando meio genérico de prova, demonstra, de forma inequívoca, a irregularidade de migração de conta para recebimento do benefício previdenciário, conforme se depreende da Apelação Cível, Nº 50516175320228210010, Décima Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, *in verbis*:

APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. 1. TRANSFERÊNCIA INDEVIDA DA CONTA DE RECEBIMENTO DE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. CASO CONCRETO EM QUE O BANCO RÉU MIGROU, SEM INDÍCIOS DE REGULAR AUTORIZAÇÃO, O RECEBIMENTO DO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO PARA CONTA DE TITULARIDADE DA AUTORA EM SUA INSTITUIÇÃO. 2. DANO MORAL. CABIMENTO. CONTA PARA ONDE O BENEFÍCIO FOI

Procon Canoas - Rua General Salustiano, 142 - Marechal Rondon - Canoas RS - CEP 92.020-310

COMUNICADO: RESPOSTAS DE ATENDIMENTOS ENCAMINHADOS POR E-MAIL, TELEFONE OU CARTA ELETRÔNICA PODERÃO SER RESPONDIDAS PARA **procon.atendimento@canoas.rs.gov.br**, NÃO SENDO NECESSÁRIO O ENVIO VIA CORREIOS

RESPOSTAS AS CARTAS IMPRESSAS (ATÉ 05 PÁGINAS) DEVERÃO SER RESPONDIDAS AO E-MAIL **procon@canoas.rs.gov.br**



Prefeitura Municipal de Canoas - RS
PROCON / CANOAS



O VALOR TOTAL DO BENEFÍCIO PARA QUITAR PARTE DA DÍVIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO PRESUMÍVEL. QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO CONFORME PRECEDENTES DA CÂMARA. JUROS MORATÓRIOS A CONTAR DA CITAÇÃO, NOS TERMOS DO ART. 405, DO CC. SENTENÇA MANTIDA. 3. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MANTIDA A CONDENAÇÃO DE 20% SOBRE O VALOR ATUALIZADO DA CONDENAÇÃO, COM FULCRO NO ART. 85, §2ª DO CPC. RECURSOS DESPROVIDOS. (Apelação Cível, Nº 50516175320228210010, Décima Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Amadeo Henrique Ramella Buttelli, Julgado em: 21-06-2024).

Pedido:

Diante do exposto, este PROCON Municipal NOTIFICA a ora Reclamada para:

1. efetuar o imediato cancelamento da autorização de débito automático referente todas as operações de titularidade da consumidora, oportunizando outra forma de pagamento para quitação dos débitos, consoante a previsão dos artigos 6º, incisos V, XI e XII, da Lei 8.078 (Código de Defesa do Consumidor); e artigos 1º e 2º, do Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003); concomitantemente, com o artigo 6º, caput e parágrafo único, da Resolução 4.790/2020;
2. revogar quaisquer autorizações e cessar quaisquer procedimentos que ocasionem a transferência da instituição recebedora de seu benefício previdenciário, sob pena de instauração de Processo Administrativo para aplicação das penalidades previstas no art. 56 do CDC, e inclusão no cadastro nacional de reclamações fundamentadas previsto no art. 44 do mesmo diploma legal.

TRATATIVAS

06/02/2025 - **Carta**

Situação: Aberta

Resposta do Fornecedor - Banco Agibank (Agiplan):

Segue em anexo a resposta da reclamada.

Resposta do Fornecedor - Banco Pan :

Em atendimento a solicitação realizada, segue a resposta em anexo.

Procon Canoas - Rua General Salustiano, 142 - Marechal Rondon - Canoas RS - CEP 92.020-310

COMUNICADO: RESPOSTAS DE ATENDIMENTOS ENCAMINHADOS POR E-MAIL, TELEFONE OU CARTA ELETRÔNICA PODERÃO SER RESPONDIDAS PARA **procon.atendimento@canoas.rs.gov.br**, NÃO SENDO NECESSÁRIO O ENVIO VIA CORREIOS

RESPOSTAS AS CARTAS IMPRESSAS (ATÉ 05 PÁGINAS) DEVERÃO SER RESPONDIDAS AO E-MAIL **procon@canoas.rs.gov.br**



Prefeitura Municipal de Canoas - RS
PROCON / CANOAS



Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0800-775-2255.

Atenciosamente

Banco PAN S.A.

Resposta do Fornecedor - Banco Daycoval:

Prezados,

Em atenção à reclamação registrada, seguem os esclarecimentos.

Resposta do Fornecedor - Banco Safra:

Procon Canoas - Rua General Salustiano, 142 - Marechal Rondon - Canoas RS - CEP 92.020-310

COMUNICADO: RESPOSTAS DE ATENDIMENTOS ENCAMINHADOS POR E-MAIL, TELEFONE OU CARTA ELETRÔNICA PODERÃO SER RESPONDIDA PARA **procon.atendimento@canoas.rs.gov.br**, NÃO SENDO NECESSÁRIO O ENVIO VIA CORREIOS

RESPOSTAS AS CARTAS IMPRESSAS (ATÉ 05 PÁGINAS) DEVERÃO SER RESPONDIDAS AO E-MAIL **procon@canoas.rs.gov.br**



NB: 32 / 522.150.721-4
Situação: Ativo
DIB: 01/11/2006
OL Mantenedor: 19.021.020



Atualizações de Benefício (AB)

OL Mantenedor	Seq	Tipo	Data Geração	Data Atualização	Origem	Ação
19.021.020	00327	AB	23/01/2025	23/01/2025	6 - AB INCLUIDO PROCES. CENTRAL ATUALIZACAO	Detalhar
19.021.020	00326	AB	23/01/2025	23/01/2025	2 - Digitado pelo INSS (SIBE)	Detalhar
19.021.020	00325	AB	10/07/2024	10/07/2024	38 - AB INCLUIDO PELA REDE BANCARIA	Detalhar
19.021.020	00324	AB	04/07/2024	04/07/2024	38 - AB INCLUIDO PELA REDE BANCARIA	Detalhar
19.021.020	00323	AB	25/05/2024	25/05/2024	38 - AB INCLUIDO PELA REDE BANCARIA	Detalhar

Atualizações de Dados Cadastrais (ADC)

OL Mantenedor	Seq	Tipo	Data Geração	Data Atualização	Origem	Ação
19.021.020	00009	ADC	23/01/2025	23/01/2025	2 - Digitado pelo INSS (SIBE)	Detalhar
19.021.020	00008	ADC	23/01/2025	23/01/2025	2 - Digitado pelo INSS (SIBE)	Detalhar
19.021.020	00007	ADC	02/07/2020	02/07/2020	4 - ADC Incluído pela rede Bancária	Detalhar
19.021.020	00006	ADC	04/06/2019	04/06/2019	4 - ADC Incluído pela rede Bancária	Detalhar
19.021.020	00005	ADC	02/06/2018	02/06/2018	4 - ADC Incluído pela rede Bancária	Detalhar

Atualizações Especiais (AE)

NB: 32 / 522.150.721-4
Situação: Ativo
DIB: 01/11/2006
OL Mantenedor: 19.021.020

Histórico de Atualizações de Benefício (HISAB)

Benefício

NB: 522.150.721-4
Recebedor: MARIO EDUARDO DA SILVA
Situação: 0 - ATIVO

Movimentação de Atualização de Benefício

Origem: AB INCLUIDO PELA REDE BANCARIA BANCO: 104
Seq.: 323
OL Mantenedor: 19.021.020
OL Comando:
Process.: 25/05/2024

OL Destino:
OP/Microrregião: 531857
Conta Corrente: 3 - 8239820539
Dados Banc.Ext.:
Renov. Senha CIM:
Resp. Fé Vida:
Motivo CP:
Período:
Valor:

Consignação 1:
Seq.:
Cod.:
Perc.:
Valor:
Período:
Ini.Desc.: 00/0000
Tx.Desc.:
Emprestimo:
Banco: 104 - CAIXA ECONOMICA FEDERAL
Valor Empréstimo:

Consignação 2:
Seq.:
Cod.:
Perc.:
Valor:
Período:
Ini.Desc.: 00/0000
Tx.Desc.:

Tipo PA:
Param:
DIP:
Limite:
13º Sal:

Tipo PA:
Param:
DIP:
Limite:
13° Sal:



NB: 32 / 522.150.721-4
Situação: Ativo
DIB: 01/11/2006
OL Mantenedor: 19.021.020

Histórico de Atualizações de Benefício (HISAB)

Benefício

NB: 522.150.721-4
Recebedor: MARIO EDUARDO DA SILVA
Situação: 0 - ATIVO

Movimentação de Atualização de Benefício

Origem: AB INCLUIDO PELA REDE BANCARIA BANCO: 756
Seq.: 324
OL Mantenedor: 19.021.020
OL Comando:
Process.: 04/07/2024

OL Destino:
OP/Microrregião: 840397
Conta Corrente: 1 - 0008696888
Dados Banc.Ext.:
Renov. Senha CIM:
Resp. Fé Vida:
Motivo CP:
Período:
Valor:

Consignação 1:
Seq.:
Cod.:
Perc.:
Valor:
Período:
Ini.Desc.: 00/0000
Tx.Desc.:
Emprestimo:
Banco: 756 - BANCO COOPERATIVO SIC00B S.A.
Valor Empréstimo:

Consignação 2:
Seq.:
Cod.:
Perc.:
Valor:
Período:
Ini.Desc.: 00/0000
Tx.Desc.:

Tipo PA:
Param:
DIP:
Limite:
13º Sal:

Tipo PA:
Param:
DIP:
Limite:
13° Sal:



NB: 32 / 522.150.721-4
Situação: Ativo
DIB: 01/11/2006
OL Mantenedor: 19.021.020

Histórico de Atualizações de Benefício (HISAB)

Benefício

NB: 522.150.721-4
Recebedor: MARIO EDUARDO DA SILVA
Situação: 0 - ATIVO

Movimentação de Atualização de Benefício

Origem: AB INCLUIDO PELA REDE BANCARIA BANCO: 756
Seq.: 325
OL Mantenedor: 19.021.020
OL Comando:
Process.: 10/07/2024

OL Destino:
OP/Microrregião: 840397
Conta Corrente: 1 - 0008696888
Dados Banc.Ext.:
Renov. Senha CIM:
Resp. Fé Vida:
Motivo CP:
Período:
Valor:

Consignação 1:
Seq.:
Cod.:
Perc.:
Valor:
Período:
Ini.Desc.: 00/0000
Tx.Desc.:
Emprestimo:
Banco: 756 - BANCO COOPERATIVO SIC00B S.A.
Valor Empréstimo:

Consignação 2:
Seq.:
Cod.:
Perc.:
Valor:
Período:
Ini.Desc.: 00/0000
Tx.Desc.:

Tipo PA:
Param:
DIP:
Limite:
13º Sal:

Tipo PA:
Param:
DIP:
Limite:
13° Sal:





INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

COMUNICADO

Sr.(a) Beneficiário (a): **MARIO EDUARDO DA SILVA**

Por motivo de remanejamento do Benefício - **522.150.721-4**, a pedido ou por alteração na identificação do recebedor ou ainda por encerramento ou transferência de Agência pela rede Bancária, informamos que, a partir do mês **05/2024**, o mesmo passará a ser recebido conforme dados abaixo:

Banco: **CAIXA**
Agência: **IGARA**
Endereço: **RUA BOQUEIRAO, 401**
Bairro: **IGARA**
UF: **RS**

Atenciosamente,
INSS/Diretoria de Benefício

<input type="checkbox"/> Mudou-se	<input type="checkbox"/> Não Existe o Nº Indicado	<input type="checkbox"/> Informações Escritas	<input type="checkbox"/> Reintegrado ao Serviço Postal em:
<input type="checkbox"/> Desconhecido	<input type="checkbox"/> Falecido	<input type="checkbox"/> Síndico	
<input type="checkbox"/> Recusado	<input type="checkbox"/> Ausente	<input type="checkbox"/> Outros	

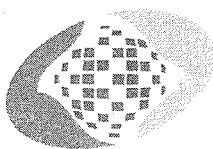
PARA USO DOS CORREIOS

1113196987020724199175902406969374



DEVOLUÇÃO ELETRÔNICA - CEDO

REMETENTE:
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
SAUS QUADRA 2 BLOCO S/N ASA SUL
70070-946 BRASILIA - DF



PREVIDÊNCIA SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL



DESTINATÁRIO:



MARIO EDUARDO DA SILVA
QUADRA Z CINCO, 5
GUAJUVIRAS
92440-572 CANOAS - RS

Data de postagem: 02/07/2024



Prefeitura Municipal de Canoas - RS
PROCON / CANOAS



DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 24.08.0113.001.00687-3

Data/Hora de Abertura: 22/08/2024 às 16:24:19

Credenciada: Procon Municipal de Canoas - RS

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Canoas - RS

Técnico do Atendimento: Gabriel Silveira dos Santos

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIO EDUARDO DA SILVA

CPF do Consumidor: 193.440.820-49

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	24.08.0113.001.00687-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio

Relato:

Procon Canoas - Rua General Salustiano, 142 - Marechal Rondon - Canoas RS - CEP 92.020-310

COMUNICADO: RESPOSTAS DE ATENDIMENTOS ENCAMINHADOS POR E-MAIL, TELEFONE OU CARTA ELETRÔNICA PODERÃO SER RESPONDIDA PARA **procon.atendimento@canoas.rs.gov.br**, NÃO SENDO NECESSÁRIO O ENVIO VIA CORREIOS

RESPOSTAS AS CARTAS IMPRESSAS (ATÉ 05 PÁGINAS) DEVERÃO SER RESPONDIDAS AO E-MAIL **procon@canoas.rs.gov.br**



Prefeitura Municipal de Canoas - RS
PROCON / CANOAS



ua(s) seguinte(s) dívida(s) contraída(s).

Contrato de nº 1255851679, vinculado ao Banco Agibank, no valor de R\$ 3.093,10 reais, com valor liberado de R\$ 1.079,23 reais, firmado em outubro de 2023.

Nesse campo, impende observar que a parte consumidora é pessoa idosa, conforme a idade que possui, 78 anos, e, por isso, destaca-se a garantia legal que prevê a obtenção de todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental, conforme disposto nos artigos 1º e 2º, da Lei 10.741/2003.

Assim, tendo em vista sua agravada condição financeira, que motivou sua busca pelo Núcleo de Apoio ao Superendividado - NAS, destacamos a importância da preservação do mínimo existencial como garantia da dignidade da pessoa humana, consoante o artigo 6º, inciso XII, do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, em face da dívida existente, relativa a empréstimo(s) pessoal(ais) com débito automático em sua conta-corrente, cabe observar que é fundamental a alteração da forma de pagamento originária, retirando a autorização de débito automático, ofertando-lhe, por conseguinte, outro meio de pagamento para quitação das parcelas vincendas.

Por certo, a lei garante o direito de cancelamento dos débitos que ocorrem diretamente na conta do consumidor, garantindo-lhe outro meio disponível para pagamento do respectivo contrato, conforme disposto no artigo 6º, caput e parágrafo único, da Resolução 4.790/2020 do Conselho Monetário Nacional.

Nesse passo, destaca-se que a parte consumidora já realizou a transferência da instituição recebedora de seu benefício previdenciário por três vezes somente este ano, transferindo do AGIBANK para sua conta corrente junto à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. No entanto, comunica que no vencimento seguinte sua conta é novamente transferida para o AGIBANK, sem sua anuência.

Assim, vem, como última alternativa, solicitar o cancelamento de quaisquer autorizações que estejam ocasionando o retorno do benefício previdenciário ao AGIBANK.

Pedido:

Diante do exposto, este PROCON Municipal NOTIFICA a ora Reclamada, Banco Agibank, a efetuar o imediato cancelamento do débito automático referente ao contrato de empréstimo pessoal, em especial o contrato de nº 1255851679, ativo, oportunizando outra forma de

Procon Canoas - Rua General Salustiano, 142 - Marechal Rondon - Canoas RS - CEP 92.020-310

COMUNICADO: RESPOSTAS DE ATENDIMENTOS ENCAMINHADOS POR E-MAIL, TELEFONE OU CARTA ELETRÔNICA PODERÃO SER RESPONDIDAS PARA **procon.atendimento@canoas.rs.gov.br**, NÃO SENDO NECESSÁRIO O ENVIO VIA CORREIOS

RESPOSTAS AS CARTAS IMPRESSAS (ATÉ 05 PÁGINAS) DEVERÃO SER RESPONDIDAS AO E-MAIL **procon@canoas.rs.gov.br**



Prefeitura Municipal de Canoas - RS
PROCON / CANOAS



Lei 8.078 (Código de Defesa do Consumidor), e artigos 1º e 2º, do Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003); concomitantemente, com o artigo 6º, caput e parágrafo único, da Resolução 4.790/2020. Ademais, NOTIFICA a ora reclamada para revogar quaisquer autorizações e cessar quaisquer procedimentos que ocasionem a transferência da instituição recebedora de seu benefício previdenciário para o AGIBANK sob pena de instauração de Processo Administrativo para aplicação das penalidades previstas no art. 56 do CDC, e inclusão no cadastro nacional de reclamações fundamentadas previsto no art. 44 do mesmo diploma legal.

TRATATIVAS

22/08/2024 - **Carta**

Fornecedor: Banco Agibank S.A.

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Banco Agibank (Agiplan):

Segue, em anexo, pedido de dilação de prazo e documentos de representação.

DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

Fornecedor

Decisão de Fornecedor

Data da Publicação

Banco Agibank (Agiplan)

Fundamentada não Atendida

-

Procon Canoas - Rua General Salustiano, 142 - Marechal Rondon - Canoas RS - CEP 92.020-310

COMUNICADO: RESPOSTAS DE ATENDIMENTOS ENCAMINHADOS POR E-MAIL, TELEFONE OU CARTA ELETRÔNICA PODERÃO SER RESPONDIDA PARA **procon.atendimento@canoas.rs.gov.br**, NÃO SENDO NECESSÁRIO O ENVIO VIA CORREIOS

RESPOSTAS AS CARTAS IMPRESSAS (ATÉ 05 PÁGINAS) DEVERÃO SER RESPONDIDAS AO E-MAIL **procon@canoas.rs.gov.br**

Usuário Externo (signatário):	CAIO GRACO DA ROSA RODRIGUES
Data e Horário:	14/05/2025 15:18:56
Tipo de Peticionamento:	Processo Novo
Número do Processo:	08084.002646/2025-17
Interessados:	CAIO GRACO DA ROSA RODRIGUES
Protocolos dos Documentos (Número SEI):	
- Documento Principal:	
- Descrição do Peticionamento	31637772
- Documentos Complementares:	
- Anexo DOCUMENTOS CONSUMIDOR ELIAS	31637773
- Anexo DOCUMENTOS CONSUMIDOR MARIO	31637774

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) .



31643687



08084.002646/2025-17



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Serviço de Apoio Administrativo e Processual da SENACON (entrada)

DESPACHO Nº 288/2025/SEAPRO/GAB-SENACON/SENACON

Destino: **GAB-SENACON**

Assunto: **OFÍCIO Nº 09/2025 GP/PROCON/NAS**

Interessado(a): **PROCON CANOAS**

Em atenção ao Descrição do Peticionamento (SEI 31637772), encaminho o referido processo ao Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor - GAB-SENACON, para conhecimento e providências cabíveis.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Mayara Fernanda de Sousa Corrêa, Chefe do Serviço de Apoio Administrativo e Processual**, em 15/05/2025, às 09:19, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

<http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **31643687** e o código CRC **CF527266**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08084.002646/2025-17

SEI nº 31643687



31645266



08084.002646/2025-17



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor

DESPACHO Nº 777/2025/GAB-SENACON/SENACON

Destino: **DPDC**

Assunto: **Irregularidades junto ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**

Em atenção ao Ofício nº 09/2025 GP/PROCON/NAS (31637772), que trata de **irregularidades junto ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), relacionadas à gestão dos benefícios previdenciários e assistenciais de um número ainda indeterminado de consumidores.**

Encaminhe-se ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor para conhecimento e providências cabíveis.

Atenciosamente,

RICARDO HAACKE SUPPION

Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Haacke Suppion, Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor**, em 15/05/2025, às 10:37, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site



<http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **31645266** e o código CRC **40D1DF53**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08084.002646/2025-17

SEI nº 31645266



31688482



08084.002646/2025-17



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

DESPACHO Nº 820/2025/GAB-DPDC/DPDC/SENACON

Destino: **CGEMM**

Assunto: **.Protocolização de Documento(s)**

Interessado(a): **CAIO GRACO DA ROSA RODRIGUES**

Em atenção ao expediente contido no Despacho 777 (31645266), encaminhe-se à Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado - CGEMM, para conhecimento e seguintes providências:

1. Emissão de notificação ao Banco Agibank, pedindo esclarecimentos sobre o fato relatado pelo Procon de Canoas /RS.
2. Enviar Minuta de Ofício a Presidência do INSS para conhecimento e providências.

Atenciosamente,

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 19/05/2025, às 16:51, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

<http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **31688482** e o código CRC **CE781CC9**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08084.002646/2025-17

SEI nº 31688482



31809938



08084.002646/2025-17



Ministério da Justiça e Segurança Pública

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - www.gov.br/mj/pt-br

Notificação nº 5/2025/CGEMM/DPDC/SENACON

Processo nº 08084.002646/2025-17

Interessado: **Banco Agibank S.A. (CNPJ: 10.664.513/0001-50)**

Ao(À) Senhor(a)

Representante Legal do **Banco Agibank S.A.**

Rua Sergio Fernandes Borges Soares, 1000

Prédio E1 - Distrito Industrial, Campinas - SP, 13054-709

Senhor(a) Representante Legal,

1. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), responsável pela Política Nacional das Relações de Consumo, conforme o artigo 4º, inciso VI, da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor, CDC), legitimada a atuar na coibição e repressão eficientes de todos os abusos, bem como promover o estudo constante das modificações do mercado de consumo, solicita esclarecimentos sobre denúncia encaminhada pelo Procon de Canoas, sobre suposta prática de descontos ilegais dos benefícios previdenciários e assistenciais de um número ainda indeterminado de consumidores.

2. É relatado na denúncia que, conforme disposto no artigo 5º, inciso VI da Lei 8.078/90, o Procon Canoas oferece atendimento multidisciplinar aos consumidores em situação de superendividamento por meio do Núcleo de Apoio ao Superendividado, regulamentado pelo Decreto

Municipal nº 332/2022, sendo a maioria do público atendido composta por pessoas idosas, de baixo grau de instrução e com rendimentos de até um salário mínimo nacional, provenientes de aposentadoria, pensão ou benefício de prestação continuada.

3. Diante da existência de operações financeiras em diferentes modalidades, e da urgência de preservar o mínimo existencial, os consumidores são orientados sobre a possibilidade de recebimento do benefício previdenciário via cartão magnético, a fim de evitar débitos automáticos em conta-corrente. Esclarece que o protocolo deste requerimento é realizado diretamente no INSS, presencialmente ou por meio dos canais remotos de atendimento (telefone 135 ou aplicativo Meu INSS). Contudo, afirma que, mesmo após a solicitação, no vencimento seguinte o benefício é transferido de volta para a instituição anterior sem a anuência dos consumidores, resultando na incidência indevida de débitos em conta-corrente, subtraindo valores essenciais para a subsistência.

4. Ressalta que, essa situação tem ocorrido especificamente com beneficiários correntistas do Banco Agibank S.A. (CNPJ: 10.664.513/0001-50), não sendo observada em relação a outros fornecedores. Assim, registrou reclamações no sistema PROCONSUMIDOR/MJSP, solicitando esclarecimentos ao fornecedor quanto à possível existência de nova solicitação posterior ao requerimento administrativo junto ao INSS que justificasse a transferência do benefício para a conta-corrente. No entanto, em nenhuma das reclamações abertas foram fornecidos os esclarecimentos necessários ou apresentada a suposta solicitação.

5. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) é órgão do Ministério da Justiça e Segurança Pública com competências para zelar pela proteção dos direitos dos consumidores. Suas atribuições estão estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, sendo o órgão responsável pelo planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com o objetivo, entre outros, de (i) garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores; (ii) promover a harmonização das relações de consumo; (iii) incentivar a integração e a ação conjunta do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDIC), que congrega a participação dos Procons, dos Ministérios Públicos, das Defensorias Públicas e Entidades Cíveis de Defesa dos Consumidores.

6. Assim, considerando a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica (arts. 5º, XXXII, e 170, V, da Constituição da República), cabendo ao Estado a promoção da defesa do consumidor, na forma da lei e considerando, ainda, os princípios, direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, o

princípio da vulnerabilidade do consumidor, o direito à informação, à liberdade de escolha e à proteção contra práticas comerciais ou cláusulas abusivas, a SENACON, nos termos do artigos 55, § 4º, da Lei nº 8.078, de 1990, **NOTIFICA para, sob pena de desobediência, no prazo não superior a 5 (cinco) dias**, a contar do recebimento desta, apresentar esclarecimentos acerca dos fatos apresentados na Denúncia enviada pelo Procon de Canoas (SEI nº 31637772), que segue anexa a esta Notificação.

7. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, via protocolo físico ou eletrônico, dentro do prazo estipulado. Advirto, ainda, que no ato do protocolo, o usuário externo deverá utilizar a ferramenta "Petitionamento Intercorrente", disponível no site <https://www.gov.br/mj/pt-br>, no campo → Canais de Atendimento → Serviço Eletrônico de Informações - Sei → Cadastro de Usuários.

8. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do link https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/sei-servico-eletronico-de-informacoes ou pelo telefone (61) 2025-3611.

9. O interessado deverá, ainda, informar, na petição, o seu endereço eletrônico para eventual e oportuna disponibilização de acesso aos autos e intimações futuras.

10. Caso o inteiro teor da resposta **seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal**, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa, caso contrário os dados serão considerados públicos.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo *e-mail* cgemm@mj.gov.br ou pelo telefone (61) 2025-3636.

Atenciosamente,

DAIANE LOPES LIMA

Coordenadora-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira**, **Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 30/05/2025, às 16:50, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Daiane Lopes Lima**, **Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 03/06/2025, às 10:42, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **31809938** e o código CRC **508E4AA2**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

ANEXOS:

- I - Descrição do Peticionamento (SEI nº 31637772);
- II - DOCUMENTOS CONSUMIDOR ELIAS (SEI nº 31637773); e
- III - DOCUMENTOS CONSUMIDOR MARIO (SEI nº 31637774).



31811512



08084.002646/2025-17



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

OFÍCIO Nº 12/2025/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

Ao Senhor

GILBERTO WALLER JÚNIOR

Presidente

Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

10º, Setor de Autarquias Sul S/N BL O - Asa Sul

CEP: 70070-946 - Brasília/DF

E-mail : pres@inss.gov.br

Assunto: Denúncia encaminhada pelo Procon de Canoas, sobre suposta prática de descontos ilegais dos benefícios previdenciários e assistenciais.

Senhor Presidente,

1. Cumprimentando-o cordialmente, reporto-me à denúncia encaminhada pelo Procon de Canoas, sobre suposta prática de descontos ilegais dos benefícios previdenciários e assistenciais de um número ainda indeterminado de consumidores.
2. É relatado na denúncia que, conforme disposto no artigo 5º,

inciso VI da Lei 8.078/90, o Procon Canoas oferece atendimento multidisciplinar aos consumidores em situação de superendividamento por meio do Núcleo de Apoio ao Superendividado, regulamentado pelo Decreto Municipal nº 332/2022, sendo a maioria do público atendido composta por pessoas idosas, de baixo grau de instrução e com rendimentos de até um salário mínimo nacional, provenientes de aposentadoria, pensão ou benefício de prestação continuada.

3. Diante da existência de operações financeiras em diferentes modalidades, e da urgência de preservar o mínimo existencial, os consumidores são orientados sobre a possibilidade de recebimento do benefício previdenciário via cartão magnético, a fim de evitar débitos automáticos em conta-corrente. Esclarece que o protocolo deste requerimento é realizado diretamente no INSS, presencialmente ou por meio dos canais remotos de atendimento (telefone 135 ou aplicativo Meu INSS). Contudo, afirma que, mesmo após a solicitação, no vencimento seguinte o benefício é transferido de volta para a instituição anterior sem a anuência dos consumidores, resultando na incidência indevida de débitos em conta-corrente, subtraindo valores essenciais para a subsistência.

4. Ressalta que, essa situação tem ocorrido especificamente com beneficiários correntistas do Banco Agibank S.A. (CNPJ: 10.664.513/0001-50), não sendo observada em relação a outros fornecedores. Assim, registrou reclamações no sistema PROCONSUMIDOR/MJSP, solicitando esclarecimentos ao fornecedor quanto à possível existência de nova solicitação posterior ao requerimento administrativo junto ao INSS que justificasse a transferência do benefício para a conta-corrente. No entanto, em nenhuma das reclamações abertas foram fornecidos os esclarecimentos necessários ou apresentada a suposta solicitação.

5. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) é órgão do Ministério da Justiça e Segurança Pública com competências para zelar pela proteção dos direitos dos consumidores. Suas atribuições estão estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, sendo o órgão responsável pelo planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com o objetivo, entre outros, de (i) garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores; (ii) promover a harmonização das relações de consumo; (iii) incentivar a integração e a ação conjunta do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que congrega a participação dos Procons, dos Ministérios Públicos, das Defensorias Públicas e Entidades Cíveis de Defesa dos Consumidores.

6. Assim, considerando a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica (arts. 5º, XXXII, e 170, V, da

Constituição da República), cabendo ao Estado a promoção da defesa do consumidor, na forma da lei e considerando, ainda, os princípios, direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, o princípio da vulnerabilidade do consumidor, o direito à informação, à liberdade de escolha e à proteção contra práticas comerciais ou cláusulas abusivas, a SENACON, solicita-se a gentileza de, **no prazo não superior a 10 (dez) dias**, a contar do recebimento deste, apresentar análise e esclarecimentos acerca dos fatos apresentados na Denúncia enviada pelo Procon de Canoas (SEI nº 31637772), que segue anexa a esta Notificação, a fim de instruir Processo Administrativo de Monitoramento desta Secretaria.

7. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, via protocolo físico ou eletrônico, dentro do prazo estipulado. Advirto, ainda, que no ato do protocolo, o usuário externo deverá utilizar a ferramenta "Petitionamento Intercorrente", disponível no site <https://www.gov.br/mj/pt-br>, no campo → Canais de Atendimento → Serviço Eletrônico de Informações - Sei → Cadastro de Usuários.

8. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do link https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/sei-servico-eletronico-de-informacoes ou pelo telefone (61) 2025-3611.

9. O interessado deverá, ainda, informar, na petição, o seu endereço eletrônico para eventual e oportuna disponibilização de acesso aos autos e intimações futuras.

10. Caso o inteiro teor da resposta **seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal**, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa, caso contrário os dados serão considerados públicos.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo *e-mail* cgemm@mj.gov.br ou pelo telefone (61) 2025-3636.

Atenciosamente,

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 30/05/2025, às 16:50, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **31811512** e o código CRC **3364B7A2**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

ANEXOS:

- I - Descrição do Peticionamento (SEI nº 31637772);
- II - DOCUMENTOS CONSUMIDOR ELIAS (SEI nº 31637773); e
- III - DOCUMENTOS CONSUMIDOR MARIO (SEI nº 31637774).

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08084.002646/2025-17

SEI nº 31811512

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518, - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - www.gov.br/mj/pt-br

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



31811651



08084.002646/2025-17



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

DESPACHO Nº 242/2025/CGEMM/DPDC/SENACON

Destino: **SEAPRO**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Monitoramento do Mercado de Consumo**

Interessado(a): **Banco Agibank S.A., INSS e Procon de Canoas**

1. Solicito os bons préstimos para expedição da Notificação 5 (31809938) e do Ofício 12 (31811512), assim como seus anexos (SEI nº 31637772, 31637773 e 31637774), para os destinatários indicados via SEDEX com Aviso de Recebimento.

Atenciosamente,

DAIANE LOPES LIMA

Coordenadora-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado



Documento assinado eletronicamente por **Daiane Lopes Lima**,
Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado, em
03/06/2025, às 10:43, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº
10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
<http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **31811651** e o
código CRC **291B782E**



O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08084.002646/2025-17

SEI nº 31811651



AVISO DE RECEBIMENTO AR

DATA DE POSTAGEM
03/06/2025

DESTINATÁRIO

SILBERTO WALLER JÚNIOR
SAUS QUADRA 2, 0 INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO
ASA SUL
0070946
BRASILIA DF

33937926

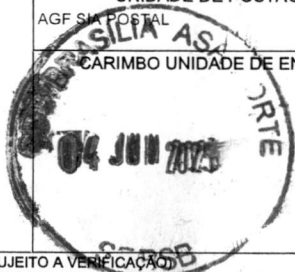
UNIDADE DE POSTAGEM
AGF SA POSTAL
CARIMBO UNIDADE DE ENTREGA

REMETENTE

Secretaria Nacional do Consumidor- Senacon
Esplanada dos Ministérios Bloco T, Ed. Sede 5º Andar, Sala 532
Zona Cívico-Administrativa Brasília - DF
0064-900



AC682156706BR



TENTATIVAS DE ENTREGA

° / / :
° / / :
° / / :

DECLARAÇÃO DE CONTEUDO (SUJEITO A VERIFICAÇÃO)

1 - OFÍCIO Nº 12/2025/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ Processo nº 08084.002646/2025-17 SEI nº 31814812;

MOTIVO DE DEVOLUÇÃO

- [1] MUDOU-SE
- [2] ENDEREÇO INSUFICIENTE
- [3] NÃO EXISTE NÚMERO
- [4] DESCONHECIDO
- [5] RECUSADO
- [6] NÃO PROCURADO
- [7] AUSENTE
- [8] FALECIDO
- [9] OUTROS

RUBRICA E MATRÍCULA DO CARTEIRO

Rosana Maria de Moura Rodrigues
Agente de Correios - Ativ. Carteira
Matrícula 8.132.523-1

SSINATURA DO RECEBEDOR

OME LEGIVEL DO RECEBEDOR

Victoria

Aviso de Recebimento - AR (31917926)

SEI 08084.002646/2025-17 / pg. 42

04/06/2025
581 175

DATA DE ENTREGA
Nº DOC. DE IDENTIDADE

AR 18.06.17.326