



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 peticionamentos, o usuário deve optar por utilizá-lo.

DESCRÍPCAO DO PETICIONAMENTO**OFÍCIO N° 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 anuênciâa 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.reclame aqui.com.br/agibank/mudanca-do-beneficio-sem-autorizacao_siGn-3zA9zTHzTfT/

2.

https://www.reclame aqui.com.br/agibank/marcelo-santos-brito_ae7wBy_YVTXvhMy9/

3.

https://www.reclame aqui.com.br/agibank/agibank-nao-libera-portabilidade-da-conta_xTDEgy2U8C5YAUx1/

4.

https://www.reclame aqui.com.br/agibank/tirando-meus-direitos-de-cidadao_L08MiX0jJGVtyruj/

5.

https://www.reclame aqui.com.br/agibank/portabilidade-de-salario_04cn2o0Ve0_-HrLq/

6.

https://www.reclame aqui.com.br/agibank/portabilidade-recusada_vyoweZObwHeHAjHG/

7.

https://www.reclame aqui.com.br/agibank/agibank-pior-banco-que-existe_APuwDaKxNFHOuxP_/

8.

https://www.reclame aqui.com.br/agibank/nao-autorizo-o-agibank-sa-fazer-a-portabilidade-do-meu-beneficio-do-inss-pra-o-banco-deles-sem-a-minha-autorizacao_tCvA6K-UoVwbqhwk/

9.

https://www.reclame aqui.com.br/agibank/analia-maria-do-nascimento_O9MG62FxNwl2H7A/

10.

https://www.reclame aqui.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.reclame aqui.com.br/agibank/bancoob-ou-agibank_v_O9OLx3BRpGTDUR/

Diante desse cenário, questiona-se a responsabilidade do INSS quanto 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



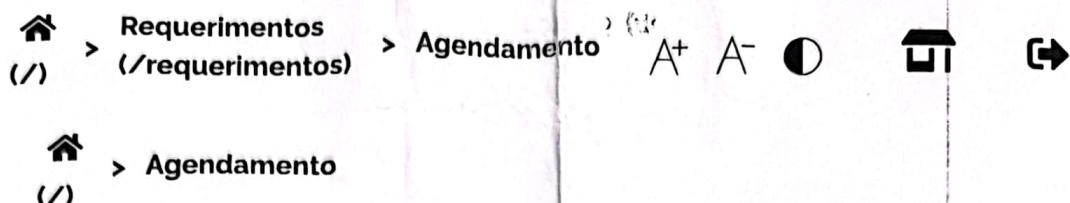
Documento assinado eletronicamente por CAIO GRACO DA ROSA
RODRIGUES, Usuário Externo - Coordenador(a), em 14/05/2025, às 15:18,
conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do
[Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

A autenticidade do documento pode ser conferida no site
<http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **31637772** e o
código CRC **A3B1CAF**
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

≡ Portal de Atendimento | INSS



Atendimento Presencial

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

Protocolo do Requerimento

Protocolo	Data de Entrada do Requerimento	Canal do requerimento
1021824985	13/11/2024 às 21:00	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 CPF Data de Nascimento

 ELIAS FERREIRA DE MELLO 554.763.330-53 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

NB: 42 / 200.972.674-4

Situação: Ativo

DIB: 03/04/2019

OL Mantenedor: 19.021.020

06/02/2025 às 12:06:50

Histórico de Atualizações (HISATU)

» 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:

OP/Microrregião: 190505

Conta Corrente: 0 -

Dados Banc.Ext.:

Renov. Senha CM:

Resp. Fá Vida:

Motivo CP:

Período:

Valor:

Consignação 1:

Seq.:

Valor:

Cod.:

Perc.:

Tx.Desc.:

Período:

Inl.Desc.: 00/0000

Valor Emprestimo:

Emprestimo:

Banco:

Consignação 2:

Seq.:

Valor:

Cod.:

Perc.:

Tx.Desc.:

Período:

Inl.Desc.: 00/0000

Tipo PA:

Param.:

13º Sal.:

DIP:

Limite:

Tipo PA:

Param.:

13º Sal.:

DIP:

Limite:

Cessação:

DCB:

Comp. Débito: 00/0000

Valor:

Livre:

Folha:

Cartório: -

Termo:

Critério:

Susp.:

IR Ext.: Não

Isento IR: Não

Cess.Dep.:

Mot.:

Data:

RP:

Espécie:

CAT:

Data:

Apres.Fe: 00/0000

Rest.:

Protocolo:

Defesa/Análise:

Sipps:

Justif.:

Acompanhante:

Data:

Prazo:

Procuradoria: 0

Ação:

Vara:

Munic.:-

UF:

Matr. Emissor: 2016042 - 19/12/2024

Matr. Confer.:

Código e Atualização**Mensagens do Processamento****Mensagem**

0002 - ORGÃO 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 (HISATU)

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 BANCÁRIA BANCO: 104

Seq.: 27

OL Mantenedor: 19.021.020

OL Comando:

Process.: 11/01/2025

OL Destino:

OP/Micreregiao: 256226

Conta Corrente: 1 - 5974767027

Dados Banc.Ext.:

Renov. Senha CM:

Resp. Fé Vida:

Motivo CP:

Período:

Valor:

Consignação 1:

Seq.:

Valor:

Cod.:

Perc.:

Tx.Desc.:

Período:

Inl.Desc.: 00/0000

Valor Emprestimo:

Emprestimo:

Banco: 104 - CAIXA ECONOMICA FEDERAL

Consignação 2:

Seq.:

Valor:

Cod.:

Perc.:

Tx.Desc.:

Período:

Inl.Desc.: 00/0000

Tipo PA:

Param.:

13º Sal.:

DIP:

Limite.:

Tipo PA:

Param.:

13º Sal.:

DIP:

Limite.:

Cessação:

DCB.:

Comp. Débito: 00/0000

Valor:

Livre:

Folha:

Cartório: -

Termo:

Critério:

Susp.:

IR Ext.: Não

Isento IR: Não

Cess.Dep.:

Mot.:

Data:

RP:

Espécie:

CAT.:

Data:

Apres.Fe: 00/0000

Rest.:

Protocolo:

Defesa/Análise:

Sippe:

Justif.:

Acompanhante:

Data:

Prazo:

Procuradoria:

Ação:

Vera:

Munic.:

UF:

Matr. Emissor: - 11/01/2025

Matr. Confer.:

Código e Atualização

Mensagens do Processamento

Mensagem

0002 - ORGÃO PAGADOR ATUALIZADO

0003 - NÚMERO DA CONTA DE DEPÓSITOS ATUALIZADO

NB: 42 / 200.972.674-4

Situação: Ativo

DIB: 03/04/2019

OL Mantenedor: 19.021.020

06/02/2025 às 12:08:01

Histórico de Atualizações (HISATU)

↳ Histórico de Atualizações de Benefício (HISAB)**Benefício**

NB: 200.972.674-4

Receptor: ELIAS FERREIRA DE MELLO

Situação: 0 - ATIVO

Movimentação de Atualização de Benefício

Origem: AB INCLUIDO PELA REDE BANCÁRIA BANCO: 121

Seq.: 28

OL Mantenedor: 19.021.020

OL Comando:

Process.: 15/01/2025

OL Destino:

OP/Microméglio: 894320

Conta Corrente: 1 - 0105445636

Dados Banc.Ext.:

Renov. Senha CM:

Resp. Fé Vida:

Motivo CP:

Período:

Valor:

Consignação 1:

Seq.:

Valor:

Cod.:

Perc.:

Tx.Desc.:

Período:

Ini.Desc.: 00/0000

Valor Empréstimo:

Emprestimo:

Banco: 121 - BANCO AGIBANK S.A.

Consignação 2:

Seq.:

Valor:

Cod.:

Perc.:

Tx.Desc.:

Período:

Ini.Desc.: 00/0000

Tipo PA:

Param.:

13º Sal.:

DIP:

Limite:

Tipo PA:

Param.:

13º Sal.:

DIP:

Limite:

Cessação:

DCB:

Comp. Débito: 00/0000

Valor:

Livre:

Folha:

Cartório: -

Termo:

Critério:

Susp.:

IR Ext: Não

Isento IR: Não

Cess.Dep.:

Mot.:

Data:

RP:

Espécie:

CAT:

Data:

Apres.Fe: 00/0000

Rest.:

Protocolo:

Defesa/Análise:

Sipps:

Justif.:

Acompanhante:

Data:

Prazo:

Ação:

Vera:

Procuradoria:

UF:

Munic.:

Matr. Emissor: - 15/01/2025

Matr. Confer:

Código e Atualização**Mensagens do Processamento****Mensagem**

0002 - ORGÃO PAGADOR ATUALIZADO

0003 - NÚMERO DA CONTA DE DEPÓSITOS ATUALIZADO



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**



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 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**



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 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**



U 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, §2º 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

**PRO
CON**
CANOAS

Procon que deve ser acessado por meio do telefone 0000-713-2200.

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 BANCÁRIA 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 CM:

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 Emprestimo:

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:

13º 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 BANCÁRIA 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 CM:

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 SICOOB S.A.

Valor Emprestimo:

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:

13º 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 BANCÁRIA 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 CM:

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 SICOOB S.A.

Valor Emprestimo:

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:

13º 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"/> Recusado
<input type="checkbox"/> Não Existe o N° Indicado	<input type="checkbox"/> Desconhecido
<input type="checkbox"/> Informações Escritas	<input type="checkbox"/> Ausente
<input type="checkbox"/> Pelo Porteiro ou	<input type="checkbox"/> Outros
<input type="checkbox"/> Sóbrio	
<input type="checkbox"/> Falecido	
<input type="checkbox"/> Reintegrado ao Serviço Postal em:	

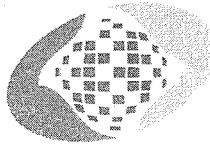
PARA USO DOS CORREIOS

1113196987020724199175902406969374



DEVOLUGÃO ELETTRÔNICA - CEDO

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



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



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**



ua(s) seguimento(s) avenida(s) comunicação(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 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.

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 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**



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 anuênciam 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 exerício 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 Civis 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 "Peticionamento 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 Civis 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 "Peticionamento 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/SEACON

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

GILBERTO WALLER JÚNIOR
SAUS QUADRA 2, 0 INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO
ASA SUL
00070946

BRASILIA DF

REMETENTE

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

TENTATIVAS DE ENTREGA

0 _____ / _____ : _____
1 _____ / _____ : _____
2 _____ / _____ : _____

31917926



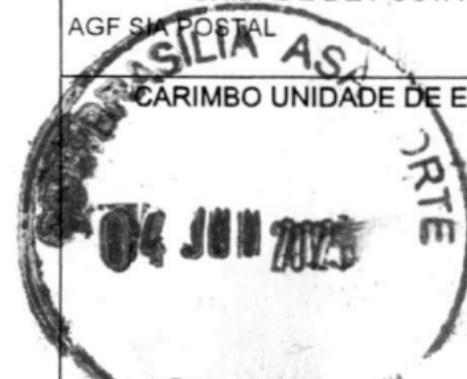
AC682156706BR

UNIDADE DE POSTAGEM

AGF SA POSTAL

ASILIA AS

CARIMBO UNIDADE DE ENTREGA

DECLARAÇÃO DE CONTEÚDO (SUJEITO A VERIFICAÇÃO)
1 - OFÍCIO Nº 12/2025/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ Processo nº 08084.002646/2025-17 SEI nº 31811612.

MOTIVO DE DEVOLUÇÃO

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

RUBRICA E MATRÍCULA DO CARTEIRO

Rosana Maria da Motta Rodrigues
Agência de Correios - Av. Carvalho
Matrícula 8.132.523-1

DATA DE ENTREGA

04/06/2025

Nº DOC. DE IDENTIDADE

581 125

ASSINATURA DO RECEBEDOR

NOME LEGIVEL DO RECEBEDOR

Aviso de Recebimento - AR (31917926)

SEI 08084.002646/2025-17 / pg. 4

