



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00032-3

Data/Hora de Abertura: 14/09/2026 às 11:52:46

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Francisco Carlos Felix Gadelha

CPF do Consumidor: 657.002.283-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Mercantil do Brasil	Banco Mercantil do Brasil S/A	17.184.037/0001-10	26.09.0564.001.00032-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço

Relato:

Relata o consumidor que possui limitações de saúde, devidamente atestadas em receituário médico, circunstância que lhe impõe restrições financeiras em razão dos cuidados necessários à manutenção de sua saúde.



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

Informa que realizou, junto à reclamada, um empréstimo no valor aproximado de R\$ 2.415,00 (dois mil quatrocentos e quinze reais). Durante a contratação, recebeu orientações por meio de videochamada para efetivação do empréstimo. Contudo, afirma que, em razão de questões relacionadas à sua saúde psicológica, prosseguiu com a contratação, inclusive diante da compulsão e da segurança transmitida durante o atendimento realizado por videochamada.

Após tomar maior ciência acerca da contratação, o consumidor questionou a representante da reclamada sobre a possibilidade de liberação do crédito, considerando suas limitações decorrentes de seu estado de saúde. Na ocasião, foi informado de que a empresa disponibilizaria uma solução para viabilizar a liberação do empréstimo.

Relata, ainda, que a reclamada encaminhou um link para que o consumidor desse continuidade aos trâmites da contratação, mediante ciência acerca do empréstimo e da informação de que, embora a operação tivesse origem na reclamada, o valor seria depositado em sua conta junto ao Banco Itaú, juntamente com os respectivos débitos.

Entretanto, ao verificar sua conta no Banco Itaú, constatou que o referido valor não havia sido disponibilizado. Posteriormente, ao acessar o aplicativo do Banco Mercantil, verificou a informação de que o valor do empréstimo se encontrava naquela instituição.

O consumidor informa, ainda, que a reclamada vem realizando descontos elevados em seu benefício do INSS, tendo sido informado de que, no próximo mês, haverá desconto de aproximadamente R\$ 800,00 (oitocentos reais).

Diante de sua atual situação financeira e das limitações relacionadas à sua saúde, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda e à busca de uma solução adequada.

Pedido:

Requer o consumidor o fornecimento de cópia integral do contrato celebrado, bem como a renegociação da dívida em condições compatíveis com sua atual situação financeira, de modo que os descontos não comprometam seu benefício do INSS.

TRATATIVAS

14/09/2026 - **Carta**
Situação: Aberta