

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100021302

RECLAMANTE: FRANCISCA LIMA DA SILVA CPF: 027.587.133-90

RECLAMADA 1: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A. CNPJ: 17.184.037/0001-10

RECLAMADA 2: BANCO BRADESCO S.A. CNPJ: 60.746.948/0001-12

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCISCA LIMA DA SILVA em face dos fornecedores BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S.A, através da qual expõe ser beneficiária do Benefício de Prestação Continuada (BPC), recebido desde 2025 por intermédio do BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A. Em razão de dificuldades recorrentes para saque e movimentação do benefício, solicitou portabilidade bancária para o BANCO BRADESCO S.A., comparecendo à respectiva agência para formalizar o pedido. Contudo, na data prevista para o recebimento, constatou que o benefício permaneceu sendo creditado no Banco Mercantil, sem a efetivação da portabilidade. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora que as instituições financeiras prestem os devidos esclarecimentos acerca dos motivos pelos quais a portabilidade solicitada não foi efetivada, bem como que sejam adotadas as providências necessárias para a conclusão da portabilidade do benefício para a instituição financeira de sua escolha.

Após análise dos autos, constatou-se que as empresas reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls.25 dos autos, o fornecedor BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A. esclareceu que o pedido de portabilidade do benefício deve ser realizado pelo próprio beneficiário junto à instituição financeira de sua preferência. Por sua vez, o BANCO BRADESCO S.A. não compareceu ao ato, tampouco se fez representar por preposto, apesar de devidamente notificado, contudo, em sua Defesa Administrativa, de fls. 17 a 18, informa que o pedido de portabilidade deve ser realizado junto ao INSS. Facultada a palavra a consumidora, esta entendeu que o requerimento da portabilidade deve ser realizado junto ao INSS e se manifestou de forma expressa estar de acordo com as manifestações e que procuraria a instituição correta para a efetivação da portabilidade.

Tendo em vista a existência de esclarecimentos apresentado pelas empresas, o que foi entendido e aceito pela consumidora, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 13 de agosto de 2026.


SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando esclarecimentos, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 25, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 13 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449 Assinado de forma digital por DANIELA
PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Data: 2026.08.20 12:04:15 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú