



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2606056400100038301

**Data de retorno do consumidor(a):** 29/06/2026

**Horário:** 10:00h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** FABIO ROBERTO RIBEIRO GUEDES

**CNPJ/CPF:** 002.108.963-96

**Endereço:** Rua Albertina Alves da Silva - 180 - Mucunã - Maracanaú - CE - 61914-220

**Telefone:** (85) 8817-0320

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** MENTORE BANK

**Nome Fantasia:** MENTORE BANK

**CPF/CNPJ:** 32.343.119/0001-53

**Endereço de Correspondência:** Avenida Desembargador Moreira - Nº1300 - SALA 1105 T-NORTE - Aldeota - Fortaleza - CE - 60170-002

**Telefone Institucional:** 0800 377 1010

**E-mail Institucional:** juridico@mentorebank.com.br

**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

**Relato:**

Relata o consumidor que possui conta junto à instituição financeira reclamada Mentore e que, em 15/06/2026, identificou a realização de um débito no valor de R\$ 2.235,47 (dois mil, duzentos e trinta e cinco reais e quarenta e sete centavos) em sua conta bancária.

Afirma que desconhece a origem e a autorização da referida movimentação financeira, razão pela qual entrou em contato com a instituição financeira para contestar o lançamento e solicitar a apuração dos fatos.

Aduz que, durante o atendimento, foi informado de que a contestação seria analisada e que o valor seria restituído no prazo de 03 (três) dias úteis. Contudo, transcorrido o prazo informado, o consumidor afirma que não recebeu o estorno prometido nem obteve solução definitiva para a demanda.

Sustenta que a permanência do débito questionado lhe causa prejuízos financeiros, especialmente por se tratar de valor significativo e cuja origem desconhece.



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

Diante da ausência de resolução administrativa por parte da instituição financeira, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a solução do conflito.

**Pedido: Requer o consumidor a restituição do valor de R\$ 2.235,47 (dois mil, duzentos e trinta e cinco reais e quarenta e sete centavos), mediante crédito em sua conta bancária, bem como os devidos esclarecimentos acerca da origem e da regularidade do débito contestado.**

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 19 de Junho de 2026 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

  
**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

Ciente e de acordo:

  
**FABIO ROBERTO RIBEIRO - Consumidor(a)**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_