



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00038-3

Data/Hora de Abertura: 19/06/2026 às 09:30:33

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FABIO ROBERTO RIBEIRO

CPF do Consumidor: 002.108.963-96

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MENTORE BANK	MENTORE BANK INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.	32.343.119/0001-53	26.06.0564.001.00038-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

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.



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

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.

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.

TRATATIVAS

19/06/2026 - **Carta**

Situação: Aberta