



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2609056400100032301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco Mercantil do Brasil S/A

Nome Fantasia: Banco Mercantil do Brasil

CPF/CNPJ: 17.184.037/0001-10

Endereço de Correspondência: Rua Rio de Janeiro 654 - nº654 - - Centro - Belo Horizonte - MG - 30160-912

Telefone Institucional: (31) 3057-6588

E-mail Institucional: ouvidoriamb@mercantil.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **04/11/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/yfk-aqva-wjg>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Francisco Carlos Felix Gadelha - **CNPJ/CPF:** 657.002.283-00

Endereço: Rua João T. de Araújo - 500 - Alto da Mangueira - Maracanaú - CE - 61905-120

Telefone: (85) 8946-8646

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

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.



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

Maracanaú/CE, 29 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira