



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: 2606056400100002301

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 - n°654 - - 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 **07/07/2026 às 11:00** horas, 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, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). 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.

E-mail institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/qkq-qajz-xpj>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Amanda Maria do Nascimento Veras - **CNPJ/CPF:** 045.252.023-19

Endereço: Rua 40 - 244 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-660

Telefone: (85) 99652-6610

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que vem tentando cancelar a conta mantida junto à reclamada desde o mês de março de 2026. Para tanto, solicitou a portabilidade de sua conta para o Instituto Financeiro Itaú. Na ocasião, foi informada pela instituição de destino de que a portabilidade seria efetivada após o fechamento da folha de pagamento do benefício previdenciário (INSS).

Entretanto, mesmo após o encerramento da respectiva folha de pagamento, a portabilidade não foi concretizada. Diante disso, a consumidora realizou nova solicitação no período correspondente à folha de abril para maio, não obtendo êxito pela segunda vez. Posteriormente, efetuou uma terceira tentativa no mês de maio, que igualmente não resultou na efetivação da portabilidade.

Além disso, a consumidora informa que as parcelas de seu empréstimo continuavam sendo descontadas diretamente de sua folha de pagamento. Em razão disso, entrou em contato diversas vezes com a reclamada para solicitar a alteração da forma de pagamento para boleto bancário, a fim de obter maior controle sobre sua organização financeira. Contudo, foi informada reiteradamente de que tal alteração não seria permitida.

Após sucessivas tentativas de negociação, a reclamada autorizou a mudança da modalidade de pagamento, encaminhando o boleto bancário na sexta-feira, dia 29/05. No entanto, ao realizar a conferência para efetuar o pagamento do boleto, a consumidora constatou que o valor referente à parcela já havia sido descontado diretamente de sua folha de pagamento.

Ao entrar em contato com a reclamada para questionar o débito realizado e solicitar o estorno do valor descontado, a consumidora foi informada de que não seria possível efetuar a devolução da quantia debitada, mesmo após a alteração da forma de pagamento previamente acordada entre as partes.

Deste modo, a consumidora recorreu a este Órgão para uma solução eficiente.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o estorno integral do valor descontado de sua folha de pagamento, bem como a efetivação da portabilidade para a nova instituição financeira.

Maracanaú/CE, 12 de Junho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS



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

DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____