

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100002301**RECLAMANTE: AMANDA MARIA DO NASCIMENTO VERAS CPF: 045.252.023-19****RECLAMADA: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A CNPJ: 17.184.037/0001-10**

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora AMANDA MARIA DO NASCIMENTO VERAS em face do fornecedor BANCO MERCANTIL DO BRASIL, através da qual expõe que, desde o mês de março de 2026, vem tentando realizar a portabilidade de sua conta bancária para outra instituição financeira, visando ao encerramento da conta mantida junto à reclamada. Relata que foi informada de que a portabilidade seria efetivada após o fechamento da folha de pagamento de seu benefício previdenciário (INSS). Contudo, mesmo após o encerramento da respectiva folha, o procedimento não foi concluído. Aduz que realizou novas solicitações nos meses subsequentes, permanecendo, contudo, sem êxito. Informa, ainda, que as parcelas do empréstimo contratado continuaram sendo descontadas diretamente de seu benefício previdenciário, razão pela qual solicitou à reclamada a alteração da forma de pagamento para boleto bancário, com o objetivo de obter maior controle sobre sua organização financeira. Sustenta que, após sucessivas tentativas de negociação, a instituição autorizou a alteração e encaminhou o respectivo boleto. Entretanto, ao conferir seu benefício previdenciário, constatou que a parcela correspondente já havia sido descontada diretamente em folha. Afirma que, ao solicitar o estorno do valor debitado, foi informada pela reclamada de que a devolução da quantia não seria possível. Diante dos fatos narrados, requer o estorno integral do valor descontado de sua folha de pagamento, bem como a efetivação da portabilidade para a nova instituição financeira.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada 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 de fl. 77 dos autos, a preposta do BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. apresentou esclarecimentos acerca da demanda e formulou duas propostas de acordo, as quais não foram aceitas pela consumidora. Em defesa de fls. 23 a 26, a reclamada sustentou que o pedido de portabilidade do benefício previdenciário deve ser realizado exclusivamente pela própria beneficiária junto ao INSS ou diretamente à instituição financeira de destino, não sendo possível sua solicitação pelo Banco Mercantil, em observância às normas estabelecidas pelo INSS. Esclareceu, ainda, que, após a formalização do pedido pelo beneficiário, o procedimento poderá ser efetivado no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias. Ao final, requereu o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos, proposta de acordo e documentos capazes de justificar os fatos objeto da reclamação, não restando evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 14 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAUJO
Data: 22/07/2026 08:31:17-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre a efetivação da portabilidade do benefício previdenciário da consumidora e o pedido de estorno de valor descontado em sua folha de pagamento. Restou demonstrado nos autos que a reclamada apresentou esclarecimentos quanto ao procedimento de portabilidade, informando que sua realização depende de solicitação da própria beneficiária junto ao INSS ou à instituição financeira de destino, em conformidade com as normas aplicáveis. Assim sendo, não se vislumbra prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 14 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.21 15:44:54
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú