



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00002-3

Data/Hora de Abertura: 01/06/2026 às 10:22:12

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Amanda Maria do Nascimento Veras

CPF do Consumidor: 045.252.023-19

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Mercantil do Brasil	Banco Mercantil do Brasil S/A	17.184.037/0001-10	26.06.0564.001.00002-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento

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).



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

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.

TRATATIVAS

01/06/2026 - **Carta**

Situação: Aberta