

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**Número de Atendimento:** 2606056400100002301**Data de retorno do consumidor(a):** 11/06/2026**Horário:** 10:30 h**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**DADOS DO FORNECEDOR****Razão Social:** Banco Mercantil do Brasil**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**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 01 de Junho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Amanda Maria do Nascimento Veras - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____