

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100010301

Data de retorno do consumidor(a): 16/07/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DEBORA VERAS FEITOSA

CNPJ/CPF: 616.554.573-49

Endereço: Rua 45 - 283 A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-050

Telefone: (85) 9412-7835

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 - nº654 - - 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:

Relata a consumidora que possui contratos de empréstimo junto ao Banco Mercantil. Informa que um dos contratos prevê parcela no valor de R\$ 325,67, com vencimento em 01/12/2026, e outro prevê parcela no valor de R\$ 325,67, com vencimento em 01/12/2027.

Entretanto, afirma que os referidos valores já foram descontados nos meses de junho e julho de 2026, em desacordo com as datas de vencimento previstas.

A consumidora informa, ainda, que possui outro contrato de empréstimo junto à instituição financeira, o qual afirma já ter sido integralmente quitado. Contudo, relata que, mesmo após a quitação, continuam sendo realizados descontos relativos a esse contrato.

Diante da falta de esclarecimentos e sem compreender a origem das cobranças, a consumidora recorreu ao Procon em busca de intermediação para a resolução da demanda.

Pedido:

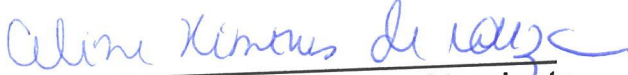
Requer esclarecimentos acerca de todos os contratos de empréstimo firmados junto ao Banco Mercantil, com o fornecimento de cópias dos respectivos contratos, bem como a restituição dos valores cobrados e descontados indevidamente.

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.

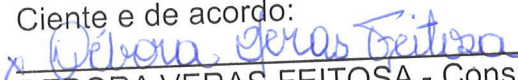
Maracanaú/CE, 06 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:



DEBORA VERAS FEITOSA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____