

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100021302,2607056400100021301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA LIMA DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 027.587.133-90

Endereço: Rua 119 - CASA 621 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-190

Telefone: (85) 99266-8461

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

Banco Bradesco S.A.

Banco Mercantil do Brasil S/A

Nome Fantasia:

Banco Bradesco

Banco Mercantil do Brasil

CPF/CNPJ:

60.746.948/0001-12

17.184.037/0001-10

Endereço de Correspondência:

Núcleo Cidade de Deus, s/n - s/n - Vila Yara - Osasco - SP - 06029-900

Rua Rio de Janeiro 654 - nº654 - - Centro - Belo Horizonte - MG - 30160-912

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **11/08/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/uhd-eioy-cjf>

Relato:

A consumidora relata ser beneficiária do Benefício de Prestação Continuada (BPC) e informa que, desde o ano de 2025, recebe seu benefício por meio do Banco Mercantil, ora reclamado.

Afirma que enfrenta dificuldades recorrentes sempre que realiza o saque ou movimentação do benefício, razão pela qual decidiu solicitar a portabilidade bancária para o Banco Bradesco.

Para tanto, compareceu a uma agência do Banco Bradesco e requereu a portabilidade do benefício, acreditando que o procedimento havia sido devidamente realizado. Entretanto, ao chegar a data prevista para o recebimento, constatou que o benefício continuou sendo creditado na instituição financeira reclamada. A consumidora informa que não obteve esclarecimentos ou solução junto às instituições financeiras envolvidas.

Diante da impossibilidade de solucionar a questão diretamente com os bancos e por considerar-se prejudicada, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução administrativa para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, requer que as instituições financeiras prestem os devidos esclarecimentos acerca dos motivos pelos quais a portabilidade solicitada não foi efetivada, bem como que sejam adotadas as providências necessárias para a conclusão da portabilidade do benefício para a instituição financeira de sua escolha.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

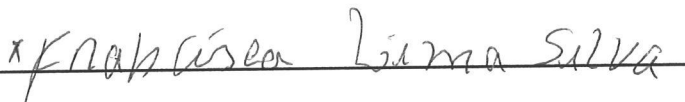
Maracanaú/CE, 21 de Julho de 2026 .



PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 21/07/2026

Ass. do consumidor(a): 

FRANCISCA LIMA DA SILVA