



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2607056400100010301

Reclamante/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, **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Banco Mercantil do Brasil S/A , **CPF/CNPJ:** 17.184.037/0001-10 , **Endereço:** Rua Rio de Janeiro 654 - nº654 - - Centro - Belo Horizonte - MG - 30160-912 .**E-mail:** ouvidoriamb@mercantil.com.br.

Ao(s) 06 de agosto de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) Luana de Souza Rodrigues, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). Debora Veras Feitosa e o(s) Fornecedor(es) Banco Mercantil do Brasil S/A, representado pelo(a) Sr(a). Marcos de Oliveira Santos, inscrito no CPF sob nº108.090.266-00.

Dada a palavra ao(a) preposto(a), este reiterou os termos da defesa juntada aos autos.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a), esta informou que, em uma das contratações realizadas, obteve antecipação do décimo terceiro salário, cujo vencimento e pagamento estavam previstos apenas para dezembro de 2026. Contudo, afirma que a reclamada iniciou os descontos já no mês de março do corrente ano, em desacordo com o pactuado. Acrescenta, ainda, que anteriormente recebia seu benefício por meio do Banco Bradesco, porém, sem seu consentimento, a reclamada promoveu a alteração da instituição financeira responsável pelo pagamento do benefício. Por fim, informou que, em outro contrato, restavam apenas 7 (sete) parcelas vincendas para a sua quitação. Contudo, posteriormente, tomou conhecimento da realização de um refinanciamento, o qual alega não ter contratado nem autorizado.

DA CONCILIADORA

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a)

Consumidor(a), contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

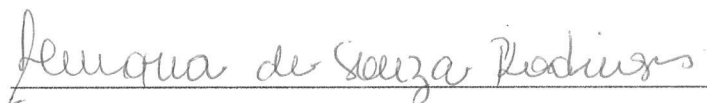
O Consumidor(a) por sua vez recorrerá as vias judiciais.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

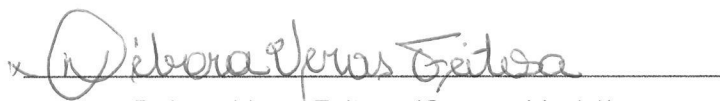
Cumpré destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.131/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 06 de agosto de 2026.



Luana de Souza Rodrigues (Conciliador(a))



Debora Veras Feitosa (Consumidor(a))

Presença Virtual

Marcos de Oliveira Santos (Preposto(a))

Banco Mercantil do Brasil S/A (Fornecedor)

10:33 | PROCESSO: 2607056400100010301

PROCESSO: 2607056400100010... X



Túlio Oliveira



Thaís de Sousa Rodrigues

O chat continuará está disponível.

As mensagens não ficarão salvas para os participantes da reunião quando a chamada terminar. Você pode ficar uma mensagem para que ela seja lida pelas pessoas que estão a um mês futuro.

Túlio Oliveira 10:06

Proposito Bancos Mercantil
Túlio Marcos de Oliveira Santos
CPF: 108.090.216-00
santulomarcos@mercantil.com.br

8:52
846.554.572-40

Enviar uma mensagem