



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00018-3

Data/Hora de Abertura: 05/08/2026 às 08:41:09

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ALUISIO FILIPE DA SILVA

CPF do Consumidor: 378.789.643-00

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	26.08.0564.001.00018-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

Relata o consumidor, aposentado, que, ao consultar seu extrato de empréstimos consignados junto ao INSS, identificou a existência de contrato de empréstimo consignado vinculado ao Banco Mercantil do Brasil, no valor de R\$ 3.048,79 (três mil e quarenta e oito reais e setenta e nove centavos), a ser quitado em 84 (oitenta e quatro) parcelas.



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

Aduz que não reconhece a contratação da referida operação de crédito, afirmando não ter solicitado ou autorizado a realização do empréstimo, tampouco ter recebido informações acerca de sua contratação.

Sustenta que, diante da existência de descontos incidentes sobre seu benefício previdenciário e da ausência de reconhecimento da contratação, buscou esclarecimentos, porém não obteve solução para a demanda.

Diante da ausência de resolução administrativa, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor que a instituição financeira apresente cópia integral do contrato supostamente firmado, devidamente assinado, bem como toda a documentação comprobatória da contratação, incluindo gravações, registros eletrônicos, comprovante de liberação do crédito e demais informações pertinentes à operação. Requer, ainda, o cancelamento dos descontos incidentes sobre seu benefício previdenciário, caso não seja comprovada a regularidade da contratação.

TRATATIVAS

05/08/2026 - Carta

Situação: Aberta