

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100002301

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(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco Mercantil do Brasil S/A

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

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 **07/07/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, 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/qkq-qajz-xpj>

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.

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, 12 de Junho de 2026 .



PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 12/06/2026

Ass. do consumidor(a): Amanda maria do nascimento veras

Amanda Maria do Nascimento Veras