

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2609056400100032301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Francisco Carlos Felix Gadelha - **CNPJ/CPF:** 657.002.283-00**Endereço:** Rua João T. de Araújo - 500 - Alto da Mangueira - Maracanaú - CE - 61905-120**Telefone:** (85) 8946-8646**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 - 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 **04/11/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, 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/yfk-aqva-wjg>

Relato:

Relata o consumidor que possui limitações de saúde, devidamente atestadas em receituário médico, circunstância que lhe impõe restrições financeiras em razão dos cuidados necessários à manutenção de sua saúde.

Informa que realizou, junto à reclamada, um empréstimo no valor aproximado de R\$ 2.415,00 (dois mil quatrocentos e quinze reais). Durante a contratação, recebeu orientações por meio de videochamada para efetivação do empréstimo. Contudo, afirma que, em razão de questões relacionadas à sua saúde psicológica, prosseguiu com a contratação, inclusive diante da compulsão e da segurança transmitida durante o atendimento realizado por videochamada.

Após tomar maior ciência acerca da contratação, o consumidor questionou a representante da reclamada sobre a possibilidade de liberação do crédito, considerando suas limitações decorrentes de seu estado de saúde. Na ocasião, foi informado de que a empresa disponibilizaria uma solução para viabilizar a liberação do empréstimo.

Relata, ainda, que a reclamada encaminhou um link para que o consumidor desse continuidade aos trâmites da contratação, mediante ciência acerca do empréstimo e da informação de que, embora a operação tivesse origem na reclamada, o valor seria depositado em sua conta junto ao Banco Itaú, juntamente com os respectivos débitos.

Entretanto, ao verificar sua conta no Banco Itaú, constatou que o referido valor não havia sido disponibilizado. Posteriormente, ao acessar o aplicativo do Banco Mercantil, verificou a

informação de que o valor do empréstimo se encontrava naquela instituição.

O consumidor informa, ainda, que a reclamada vem realizando descontos elevados em seu benefício do INSS, tendo sido informado de que, no próximo mês, haverá desconto de aproximadamente R\$ 800,00 (oitocentos reais).

Diante de sua atual situação financeira e das limitações relacionadas à sua saúde, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda e à busca de uma solução adequada.

Pedido:

Requer o consumidor o fornecimento de cópia integral do contrato celebrado, bem como a renegociação da dívida em condições compatíveis com sua atual situação financeira, de modo que os descontos não comprometam seu benefício do INSS.

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, 29 de Setembro de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 29/09/2026

Ass. do consumidor(a):

Francisco Carlos Felix Gadelha

Francisco Carlos Felix Gadelha