



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00010-3

Data/Hora de Abertura: 06/07/2026 às 11:38:54

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: DEBORA VERAS FEITOSA

CPF do Consumidor: 616.554.573-49

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	26.07.0564.001.00010-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata a consumidora que possui contratos de empréstimo junto ao Banco Mercantil. Informa que um dos contratos prevê parcela no valor de R\$ 325,67, com vencimento em 01/12/2026, e outro prevê parcela no valor de R\$ 325,67, com vencimento em 01/12/2027.

Entretanto, afirma que os referidos valores já foram descontados nos meses de junho e julho de 2026, em desacordo com as datas de vencimento previstas.



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

A consumidora informa, ainda, que possui outro contrato de empréstimo junto à instituição financeira, o qual afirma já ter sido integralmente quitado. Contudo, relata que, mesmo após a quitação, continuam sendo realizados descontos relativos a esse contrato.

Diante da falta de esclarecimentos e sem compreender a origem das cobranças, a consumidora recorreu ao Procon em busca de intermediação para a resolução da demanda.

Pedido:

Requer esclarecimentos acerca de todos os contratos de empréstimo firmados junto ao Banco Mercantil, com o fornecimento de cópias dos respectivos contratos, bem como a restituição dos valores cobrados e descontados indevidamente.

TRATATIVAS

06/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta