



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100032301

Data de retorno do consumidor(a): 25/09/2026

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Francisco Carlos Felix Gadelha

CNPJ/CPF: 657.002.283-00

Endereço: Rua João T. de Araújo - Alto da Mangueira - Maracanaú - CE - 61905-120

Telefone: (85) 8946-8646

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Mercantil do Brasil

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

Telefone Institucional: (31) 3057-6588

E-mail Institucional: ouvidoriamb@mercantil.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.



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

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.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 14 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



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

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Francisco Carlos Felix Gadelha - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____