



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2607056400100010301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: (31) 3057-6588

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **06/08/2026 às 10:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/nfa-edyb-nvf>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DEBORA VERAS FEITOSA - **CNPJ/CPF:** 616.554.573-49

Endereço: Rua 45 - 283 A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-050

Telefone: (85) 9412-7835

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

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.

Maracanaú/CE, 17 de Julho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____