



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100021302,2607056400100021301

Data de retorno do consumidor(a): 20/07/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA LIMA DA SILVA

CNPJ/CPF: 027.587.133-90

Endereço: Rua 119 - CASA 621 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-190

Telefone: (85) 99266-8461

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Banco Bradesco

Banco Mercantil do Brasil

Nome Fantasia:

Banco Bradesco

Banco Mercantil do Brasil

CPF/CNPJ:

60.746.948/0001-12

17.184.037/0001-10

Endereço de Correspondência:

Núcleo Cidade de Deus, s/n - s/n - Vila Yara - Osasco - SP - 06029-900

Rua Rio de Janeiro 654 - n°654 - - Centro - Belo Horizonte - MG - 30160-912

Telefone Institucional:

(11) 93217-9399

(31) 3057-6588



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

E-mail Institucional:

resposta.procon@bradesco.com.br

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:

A consumidora relata ser beneficiária do Benefício de Prestação Continuada (BPC) e informa que, desde o ano de 2025, recebe seu benefício por meio do Banco Mercantil, ora reclamado.

Afirma que enfrenta dificuldades recorrentes sempre que realiza o saque ou movimentação do benefício, razão pela qual decidiu solicitar a portabilidade bancária para o Banco Bradesco.

Para tanto, compareceu a uma agência do Banco Bradesco e requereu a portabilidade do benefício, acreditando que o procedimento havia sido devidamente realizado. Entretanto, ao chegar a data prevista para o recebimento, constatou que o benefício continuou sendo creditado na instituição financeira reclamada. A consumidora informa que não obteve esclarecimentos ou solução junto às instituições financeiras envolvidas.

Diante da impossibilidade de solucionar a questão diretamente com os bancos e por considerar-se prejudicada, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução administrativa para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, requer que as instituições financeiras prestem os devidos esclarecimentos acerca dos motivos pelos quais a portabilidade solicitada não foi efetivada, bem como que sejam adotadas as providências necessárias para a conclusão da portabilidade do benefício para a instituição financeira de sua escolha.

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



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

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, 09 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCA LIMA DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____