



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00015-3

Data/Hora de Abertura: 11/08/2025 às 14:36:36

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: SANDRA MARIA CORREIA SOARES

CPF do Consumidor: 511.134.733-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	25.08.0564.001.00015-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

A consumidora relata que, em novembro de 2024, firmou uma carta de crédito com a reclamada, no valor aproximado de R\$ 3.400,00 (três mil e quatrocentos reais), parcelado em 18 (dezoito) parcelas deste valor, das quais já foram pagas 9 (nove) parcelas.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

A consumidora tem tentado realizar uma renegociação com a reclamada, visando condições mais vantajosas. No entanto, ao entrar em contato com a reclamada, não foi possível obter qualquer acordo para renegociação. Ademais, foi solicitado o documento descritivo da evolução da dívida, que também não foi fornecido à consumidora.

Considerando que os valores estão elevados para a consumidora, esta se dirigiu à sede deste órgão para buscar uma negociação junto à reclamada.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a entrega do documento descritivo da evolução da dívida, bem como a possibilidade de negociação das condições.

TRATATIVAS

11/08/2025 - **Carta**

Situação: Aberta