



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2508056400100015301

**Data de retorno do consumidor(a):** 21/08/2025

**Horário:** 8h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** SANDRA MARIA CORREIA SOARES

**CNPJ/CPF:** 511.134.733-04

**Endereço:** Rua 4A - 686 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-030

**Telefone:** (85) 98953-8508

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** Banco Santander

**Nome Fantasia:** Banco Santander

**CPF/CNPJ:** 90.400.888/0001-42

**Endereço de Correspondência:** Avenida Nicolas Boer - 399 - 16º ANDAR - COND. TIME CORPORATE - JARDIM DAS PERDIZES - Parque Industrial Tomas Edson - São Paulo - SP - 01140-060

**Telefone Institucional:** (11) 3012-8980

**E-mail Institucional:**

**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 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.

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:**



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

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

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, 11 de Agosto de 2025 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

---

**PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente**

Ciente e de acordo:

---

**SANDRA MARIA CORREIA SOARES - Consumidor(a)**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_