



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100002301

Eu, **FRANCISCA ADRIANA GREGORIO LOPES**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora, aposentada, que recebeu um cartão vinculado ao Santander Olé, embora afirme não ter solicitado, contratado ou autorizado a emissão de referido produto financeiro.

Aduz que, ao consultar seu benefício previdenciário, constatou a existência de descontos mensais relacionados ao mencionado cartão, os quais afirma desconhecer e não reconhecer, por jamais ter realizado contratação ou utilização que justificasse as cobranças efetuadas.

Sustenta que buscou solucionar a questão diretamente junto à instituição financeira, requerendo esclarecimentos acerca da origem dos descontos e da suposta contratação. Contudo, afirma que não obteve atendimento eficaz nem solução satisfatória para a demanda.

Relata, ainda, que os descontos incidentes sobre seu benefício previdenciário vêm comprometendo sua renda mensal, causando prejuízos à sua subsistência, especialmente por se tratar de verba de natureza alimentar.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento imediato de qualquer cartão de crédito ou produto financeiro vinculado ao Santander que tenha sido emitido em seu nome sem sua autorização, a cessação dos descontos que não reconhece, a baixa de eventual débito decorrente da referida contratação, caso constatada sua irregularidade, bem como o fornecimento de cópia integral do suposto contrato, acompanhado dos documentos comprobatórios da contratação, incluindo gravações, assinaturas, biometria ou qualquer outro mecanismo de validação utilizado pela instituição financeira.

DATA DE RETORNO: 13/07/2026, às 10:00 horas



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

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 01 de Julho de 2026.

Consumidor(a): Francisca Adriana Gregorio Lopes
FRANCISCA ADRIANA GREGORIO LOPES