



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100009301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CARLOS FERNANDO LEITE DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 671.454.693-91

Endereço: Rua 14 - 44 - Furna da Onça - Maracanaú - CE - 61907-070

Telefone: (85) 98795-9767

E-mail: fernandoleite_1185@hotmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco Santander (Brasil) S.A.

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **03/11/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/zig-khsy-vkt>

Relato:

Relata o consumidor que é titular de um cartão de crédito emitido pelo Banco Santander. Informa que a fatura referente ao mês de setembro de 2025, com vencimento habitual no dia 1º, não pôde ser quitada na data aprazada em virtude de dificuldades financeiras momentâneas.

No entanto, no dia 08 de setembro de 2025, ao consultar sua conta bancária, o consumidor foi surpreendido com o débito automático do valor de R\$ 785,71 (setecentos e oitenta e cinco reais e setenta e um centavos), além da inclusão de um parcelamento da fatura em 10 (dez) parcelas fixas de R\$ 568,57 (quinhentos e sessenta e oito reais e cinquenta e sete centavos) cada.



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

Diante da ausência de autorização para o parcelamento realizado, o consumidor entrou em contato com o Banco Santander no dia 11 de setembro de 2025. Durante a ligação, registrada sob o protocolo nº 261828744, foi solicitado o cancelamento do parcelamento não reconhecido, bem como o estorno do valor descontado. O banco informou que o cancelamento do parcelamento havia sido processado e que, quanto ao estorno, seria necessário aguardar o prazo de 2 (dois) dias úteis para a devida análise, onde iria receber um email.

Transcorrido o prazo estipulado, o consumidor retornou o contato para acompanhamento da solicitação, pois não recebeu resposta, na ligação foi informado de que o pedido de estorno fora indeferido sob a alegação de existência de cláusula contratual que autorizaria a cobrança. Todavia, não lhe foi apresentada justificativa clara nem solução satisfatória para o caso.

Considerando que o débito foi realizado sem autorização expressa e que a alegação contratual não foi devidamente demonstrada, o consumidor procurou o Procon para intermediação e resolução da demanda, entendendo que a cobrança é indevida, unilateral e prejudicial aos seus direitos enquanto consumidor e que está comprometendo as necessidades básicas familiar.

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor o estorno imediato do valor de R\$ 785,71 (setecentos e oitenta e cinco reais e setenta e um centavos), indevidamente debitado de sua conta, bem como que não haja manutenção de parcelamento não autorizado em seu cartão de crédito.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 13 de Outubro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 13/10/2025

Ass. do consumidor(a):

CARLOS FERNANDO LEITE DA SILVA