



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00009-3

Data/Hora de Abertura: 01/10/2025 às 15:19:03

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: CARLOS FERNANDO LEITE DA SILVA

CPF do Consumidor: 671.454.693-91

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	25.10.0564.001.00009-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

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



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

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.

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.

TRATATIVAS

01/10/2025 - **Carta**
Situação: Aberta