



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

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 26.07.0564.001.00051-301

**Reclamante:** Regina Célia Carvalho da Conceição, **CPF:** 389.462.033-15, **Endereço:** Rua Wilson Roseno - 11 A - Horto - Maracanaú - CE - 61909-030, **Telefone:** (85) 99904-6274, **E-mail:** contasmedicas@santacasace.org.br

**Reclamado:** Banco Santander (Brasil) S.A., **CNPJ:** 90.400.888/0001-42, **Endereço:** Avenida Nicolas Boer - 399 - 16º ANDAR - COND. TIME CORPORATE - JARDIM DAS PERDIZES - Parque Industrial Tomas Edson - São Paulo - SP - 01140-060.

Aos 27 de janeiro de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. **ARIEL DA CRUZ ALMEIDA**, inscrita no CPF de nº032.481.345-77, e-mail: ariel.almeida@freiregerbasi.adv.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Ariel da Cruz Almeida, esta informa que, Sem proposta de acordo. Ademais, reitera a contestação, bem como os documentos de comprovação e de representação, acostados aos autos. Pede deferimento.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, ao efetuar a ligação para o banco para que fosse negociado o valor integral para pagamento, foi informada pelo atendente Douglas as opções de pagamento para a realidade da consumidora, que na ocasião não estava em débito com o banco, gostaria de realizar a junção integral para uma organização pessoal de seus débitos, que a consumidora poderia efetuar o pagamento no valor de R\$ 489,68 (quatrocentos e oitenta e nove reais e sessenta e oito centavos), mas após um tempo de ligação o atendente repetiu um novo valor de R\$ 489,66 (quatrocentos e oitenta e nove reais e sessenta e seis centavos), valor este que foi questionado pela consumidora várias vezes e ocorreu uma explicação que a mesma não recorda, mas que está gravada na ligação com o atendente. Que após o dia 22/06/2026, verificou em seu aplicativo e observou que não constava o acordo celebrado, entrou em contato com a central e recebeu a informação que não havia acordo nenhum registrado, que o valor pago foi para o pagamento da fatura que estava em aberta naquele momento. A consumidora retomou a ligação diversas vezes buscando uma solução, no entanto banco está fazendo pouco caso e a tratando com desprezo e não dando uma solução, informou ainda que no dia 23/07/2026, foi debitado em sua conta-corrente um valor de R\$ 1,179,64 (um mil cento e setenta e nove reais e sessenta e quatro centavos), que não sabe o que significa o débito desse valor, já que a parcela que ficou acordada anteriormente, era do valor de R\$ 1,423,22 (um mil quatrocentos e vinte três reais e vinte e dois centavos). Que tentou ainda por ligação mais contatos, no entanto não tem respostas positivas para seu caso, bem como o valor nunca foi estornado para sua conta.

**DO CONCILIADOR:**

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não foi apresentada proposta de acordo em audiência.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 27 de agosto de 2026.

*Tayná Moreira Ribeiro.*  
Tayná Moreira Ribeiro  
Conciliadora Procon Maracanaú

*Regina Célia Carvalho da Conceição*  
Regina Célia Carvalho da Conceição (Reclamante)

**PRESEÇA VIRTUAL**  
ARIEL D A CRUZ ALMEIDA (Preposta)  
Banco Santander (Brasil) S.A. (Reclamada)

