



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2510056400100009301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: (11) 3012-8980

E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **03/11/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

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



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

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.

Maracanaú/CE, 13 de Outubro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS



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

DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____