

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100051301

Eu, **REGINA CELIA CARVALLHO DA CONCEIÇÃO**, 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 que é titular de cartão de crédito emitido pelo Banco Santander e que, ao analisar sua situação financeira, verificou que teria dificuldades para arcar com as faturas vincendas do cartão. Em razão disso, antes mesmo de incorrer em inadimplemento, entrou em contato com a instituição financeira antes do dia 18/06/2026, mas foi orientada a ligar depois do vencimento para firmar acordo, foi então que em 22/06/2026 ligou com o objetivo de renegociar antecipadamente os valores que venceriam nos meses subsequentes.

Afirma que, durante o atendimento, foi celebrado acordo para quitação das faturas vincendas, consistindo no pagamento de um sinal no valor de R\$ 489,68 (quatrocentos e oitenta e nove reais e sessenta e oito centavos), a ser quitada até 29/06/2026, e o saldo remanescente em 11 (onze) parcelas mensais de R\$ 1.423,22 (mil quatrocentos e vinte e três reais e vinte e dois centavos), com vencimento da primeira parcela em 18/07/2026.

Aduz que efetuou o pagamento do sinal já no dia 22/06/2026, acreditando que o acordo havia sido regularmente formalizado.

Relata que, antes da data prevista para o vencimento da primeira parcela, acessou o aplicativo da instituição financeira e constatou que o parcelamento ajustado não constava em seu cadastro. Diante disso, entrou em contato novamente com o Banco Santander, ocasião em que foi informada de que o valor de R\$ 489,68 teria sido considerado apenas como pagamento mínimo da fatura do mês de junho de 2026, inexistindo qualquer acordo de parcelamento das faturas vincendas.

Afirma, ainda, que foi surpreendida com o débito em sua conta corrente da quantia de R\$ 1.179,64 (mil cento e setenta e nove reais e sessenta e quatro centavos), lançamento que sustenta não ter autorizado e cuja origem desconhece.

A consumidora informa que a controvérsia envolve três pontos principais: a ausência de cumprimento do acordo de renegociação celebrado em 22/06/2026, a realização de débito automático em sua conta sem autorização e a falta de esclarecimentos acerca da cobrança do valor de R\$ 1.179,64.



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Afirma que buscou solucionar administrativamente a demanda junto à instituição financeira, porém não obteve solução satisfatória, motivo pelo qual recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o cumprimento do acordo celebrado em 22/06/2026, consistente no pagamento de um sinal no valor de R\$ 489,68(quatrocentos e oitenta e nove reais e sessenta e oito centavos) e do saldo remanescente em 11 (onze) parcelas de R\$ 1.423,22(mil, quatrocentos e vinte e três reais e vinte e dois centavos), abrangendo todas as faturas vincendas do cartão de crédito. Requer, ainda, o cancelamento do débito automático vinculado ao cartão, a restituição do valor de R\$ 1.179,64, caso constatada a irregularidade da cobrança, bem como os devidos esclarecimentos acerca da origem do referido débito.

DATA DE RETORNO:07/08/2026, às 10:00 horas

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, 27 de Julho de 2026.

Consumidor(a):

Regina Célia Carvalho da Conceição
REGINA CELIA CARVALLHO DA CONCEIÇÃO