



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2605056400100043301

Data de retorno do consumidor(a): 29/05/2026

Horário: 14:00 h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Rejane Rodrigues de Moraes Sila

CNPJ/CPF: 975.226.603-78

Endereço: Rua 30 - 185 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-410

Telefone: (85) 99118-0219

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Banco Santander

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:

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora relata que, no ano de 2024, realizou a abertura de uma conta bancária em razão de exigência de seu atual vínculo empregatício. Durante o procedimento de abertura da conta, foi-lhe oferecido também um cartão de serviços da empresa reclamada.

A consumidora informa que passou a utilizar regularmente o referido cartão para realização de compras e solicitou que o pagamento das faturas fosse realizado por meio de débito automático. Contudo, posteriormente, ao efetuar o pagamento da fatura referente ao mês de novembro de 2025, a empresa reclamada passou a realizar cobranças automáticas sem o conhecimento da consumidora, iniciando um procedimento em que era debitado apenas um valor mínimo da fatura, enquanto o saldo remanescente era automaticamente parcelado, gerando o acúmulo progressivo da dívida.

No mês de março, a consumidora relata que estava encerrando seu vínculo empregatício e, por essa razão, procurou a instituição financeira para solicitar o encerramento da conta bancária.



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

Durante o procedimento, foi informada de que existia uma dívida vinculada à conta, motivo pelo qual o encerramento não poderia ser realizado. Ao questionar a origem do aumento exacerbado da dívida, a instituição financeira informou que teria ocorrido alteração na modalidade de pagamento do débito automático, fato este contestado pela consumidora, que afirma jamais ter solicitado qualquer modificação.

Além disso, a consumidora relata que, após o encerramento de seu contrato de trabalho, no mês de abril, a empresa reclamada realizou um empréstimo em seu nome sem sua autorização, supostamente destinado ao pagamento da fatura de abril e ainda num valor mínimo. Tal procedimento ocasionou o aumento expressivo do débito existente. Ademais, a fatura referente ao mês de abril, encaminhada para pagamento em maio, apresentou valor considerado excessivo pela consumidora.

Assim, a consumidora procurou este Órgão em busca de uma solução eficiente para o caso.

Pedido: Por fim, a consumidora requer uma reformulação da dívida cobrada para um valor justo e acessível e o cancelamento do empréstimo realizado sem seu consentimento.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 19 de Maio de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira
SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:



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

Rejane Rodrigues de Moraes Sila - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____