

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2607056400100051301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** REGINA CELIA CARVALLHO DA CONCEIÇÃO - **CNPJ/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**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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **27/08/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/wqq-tvmz-snv>

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.

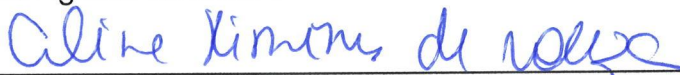
A consumidora informa que a controvérsia envolve três pontos principais: a ausência de cumprimento do acordo de renegociação celebrado em 22/06/2026, a realização de débito automático em sua conta sem autorização e a falta de esclarecimentos acerca da cobrança do valor de R\$ 1.179,64.

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 07 de Agosto de 2026 .

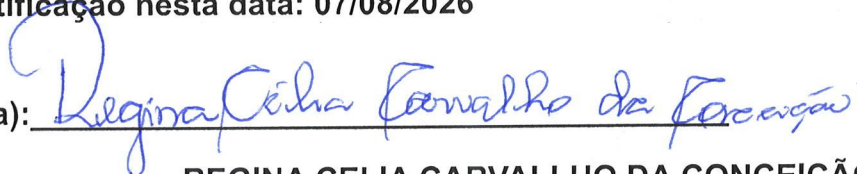


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 07/08/2026

Ass. do consumidor(a):



REGINA CELIA CARVALLHO DA CONCEIÇÃO