



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: 2607056400100051301

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 **27/08/2026 às 11:00** 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/wqq-tvmz-snv>



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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



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

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.

Maracanaú/CE, 07 de Agosto de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____