



**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:** 2605056400100043301

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 **01/07/2026 às 10:00** 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](mailto: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.

E-mail institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/qar-dkca-qkx>



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

**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

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**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. 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.

Maracanaú/CE, 29 de Maio de 2026 .



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

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_

Nome do funcionário/responsável (legível): \_\_\_\_\_