



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100031301

Data de retorno do consumidor(a): 27/07/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALOISIO DE SOUSA LIMA

CNPJ/CPF: 168.923.303-63

Endereço: Rua Antônio de Alencar - 275 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-170

Telefone: (85) 98813-9013

E-mail:

Procurador(a): MARIA ZENEIDA SILVA LIMA - **CPF:** 114.844.893-49

Telefone: (85) 98817-3027

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:

Relata a procuradora que, ao consultar o extrato bancário de seu esposo, constatou a existência de diversos descontos referentes a empréstimos que não são reconhecidos pelo consumidor, totalizando cinco contratos, cujas parcelas vêm sendo debitadas pelo banco reclamado, Santander.

Informa que, ao procurar uma agência do banco reclamado para obter esclarecimentos, foi informada de que os referidos empréstimos teriam sido migrados de contratos supostamente firmados junto ao Banco Olé. Na ocasião, a atendente do Santander forneceu um contato telefônico para atendimento, porém a procuradora não obteve êxito nas tentativas de contato.

Ressalta que tem conhecimento de que o Banco Olé pertence ao Grupo Santander e afirma que o consumidor não reconhece a contratação de qualquer empréstimo junto ao Banco Santander ou



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

ao Banco Olé. Diante da ausência de solução administrativa, dirigiu-se à sede deste órgão de proteção e defesa do consumidor para buscar a resolução da demanda.

Pedido: Diante do exposto, a procuradora, em nome do consumidor, requer esclarecimentos acerca da origem dos contratos e dos descontos realizados, o imediato cessamento das cobranças, bem como a devolução dos valores indevidamente descontados.

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, 17 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ALOISIO DE SOUSA LIMA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____