



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100009301

Eu, **CARLOS FERNANDO LEITE DA SILVA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que é titular de um cartão de crédito emitido pelo Banco Santander. Informa que a fatura referente ao mês de setembro de 2025, com vencimento habitual no dia 1º, não pôde ser quitada na data aprazada em virtude de dificuldades financeiras momentâneas.

No entanto, no dia 08 de setembro de 2025, ao consultar sua conta bancária, o consumidor foi surpreendido com o débito automático do valor de R\$ 785,71 (setecentos e oitenta e cinco reais e setenta e um centavos), além da inclusão de um parcelamento da fatura em 10 (dez) parcelas fixas de R\$ 568,57 (quinhentos e sessenta e oito reais e cinquenta e sete centavos) cada.

Diante da ausência de autorização para o parcelamento realizado, o consumidor entrou em contato com o Banco Santander no dia 11 de setembro de 2025. Durante a ligação, registrada sob o protocolo nº 261828744, foi solicitado o cancelamento do parcelamento não reconhecido, bem como o estorno do valor descontado. O banco informou que o cancelamento do parcelamento havia sido processado e que, quanto ao estorno, seria necessário aguardar o prazo de 2 (dois) dias úteis para a devida análise, onde iria receber um email.

Transcorrido o prazo estipulado, o consumidor retornou o contato para acompanhamento da solicitação, pois não recebeu resposta, na ligação foi informado de que o pedido de estorno fora indeferido sob a alegação de existência de cláusula contratual que autorizaria a cobrança. Todavia, não lhe foi apresentada justificativa clara nem solução satisfatória para o caso.

Considerando que o débito foi realizado sem autorização expressa e que a alegação contratual não foi devidamente demonstrada, o consumidor procurou o Procon para intermediação e resolução da demanda, entendendo que a cobrança é indevida, unilateral e prejudicial aos seus direitos enquanto consumidor e que está comprometendo as necessidades básicas familiar.

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor o estorno imediato do valor de R\$ 785,71 (setecentos e oitenta e cinco reais e setenta e um centavos), indevidamente debitado de sua conta, bem como que não haja manutenção de parcelamento não autorizado em seu cartão de crédito.



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

DATA DE RETORNO: 13/10/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 01 de Outubro de 2025.

Consumidor(a): _____
CARLOS FERNANDO LEITE DA SILVA