



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2512056400100045301

Data de retorno do consumidor(a): 02/01/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO MACIEL DE ALMEIDA

CNPJ/CPF: 371.125.033-53

Endereço: Rua Parque Ribeiro - 121 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-165

Telefone: (85) 99410-6698

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 o consumidor que sua motocicleta foi apreendida em razão de um erro no pagamento, situação que posteriormente foi regularizada, possibilitando o resgate do veículo. Ocorre que, ao tentar realizar o pagamento do licenciamento e, em seguida, emitir o documento do referido veículo, não obteve êxito, mesmo após a quitação de todos os débitos necessários.

Informa que buscou esclarecimentos junto ao Detran, sendo informado de que a pendência estaria relacionada ao Banco Santander, instituição responsável pelo financiamento da motocicleta, o qual já se encontra devidamente quitado. Ademais, relata que, além das dificuldades enfrentadas para a emissão do documento do veículo, houve a indevida inclusão de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito, especificamente no Serasa.

Ressalta que já procurou o Banco Santander na tentativa de solucionar a situação, contudo, até o momento, não obteve resposta ou providência eficaz para a regularização do problema.



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

Diante disso, o consumidor buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para a resolução da demanda.

Pedido:

Requer, ao final, a imediata regularização e liberação do documento da motocicleta, bem como a exclusão de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito.

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, 22 de Dezembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCO MACIEL DE ALMEIDA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____