



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100031301

Eu, **ALOISIO DE SOUSA LIMA**, 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 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 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.

DATA DE RETORNO: 28/07/2026, às 10 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,



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

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, 17 de Julho de 2026.

Consumidor(a): PP Maria Lacerda S. Lima
ALOISIO DE SOUSA LIMA