



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00031-3

Data/Hora de Abertura: 17/07/2026 às 11:41:33

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ALOISIO DE SOUSA LIMA

CPF do Consumidor: 168.923.303-63

Nome do Procurador: MARIA ZENEIDA SILVA LIMA

CPF do Procurador: 114.844.893-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	26.07.0564.001.00031-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

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,



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

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.

TRATATIVAS

17/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta