



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00013-3

Data/Hora de Abertura: 07/11/2025 às 10:29:10

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA ELANIA VIEIRA ASEVEDO

CPF do Consumidor: 011.421.803-01

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	25.11.0564.001.00013-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

Relato:

Relata a consumidora que era funcionária da empresa Hapvida e que possuía um empréstimo consignado junto ao Banco Santander, contratado por intermédio da referida empresa. Informa que, ao ser desligada, todo o saldo restante do empréstimo foi descontado em sua rescisão contratual.



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

Contudo, após algum tempo, a consumidora recebeu uma notificação do Banco Santander informando que ainda haveria uma última parcela pendente. Relata que procurou o sindicato da categoria para obter esclarecimentos, mas ainda não conseguiu agendar atendimento para verificar a situação. Diante da dúvida e da falta de esclarecimento, buscou o Procon visando à intermediação para resolução do problema.

Pedido: Esclarecimentos quanto à existência do referido débito, tendo em vista que afirma ter ocorrido o desconto integral do valor do empréstimo no momento da rescisão contratual e, caso esteja tudo correto, requer a baixa definitiva do débito.

TRATATIVAS

07/11/2025 - **Carta**

Situação: Aberta