



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00051-3

Data/Hora de Abertura: 27/07/2026 às 08:40:22

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: REGINA CELIA CARVALLHO DA CONCEIÇÃO

CPF do Consumidor: 389.462.033-15

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	26.07.0564.001.00051-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

Relata a consumidora que é titular de cartão de crédito emitido pelo Banco Santander e que, ao analisar sua situação financeira, verificou que teria dificuldades para arcar com as faturas vincendas do cartão. Em razão disso, antes mesmo de incorrer em inadimplemento, entrou em contato com a instituição financeira antes do dia 18/06/2026, mas foi orientada a ligar depois do vencimento para firmar acordo, foi então que em 22/06/2026 ligou com o objetivo de renegociar antecipadamente os valores que venceriam nos meses subsequentes.



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

Afirma que, durante o atendimento, foi celebrado acordo para quitação das faturas vincendas, consistindo no pagamento de um sinal no valor de R\$ 489,68 (quatrocentos e oitenta e nove reais e sessenta e oito centavos), a ser quitada até 29/06/2026, e o saldo remanescente em 11 (onze) parcelas mensais de R\$ 1.423,22 (mil quatrocentos e vinte e três reais e vinte e dois centavos), com vencimento da primeira parcela em 18/07/2026.

Aduz que efetuou o pagamento do sinal já no dia 22/06/2026, acreditando que o acordo havia sido regularmente formalizado.

Relata que, antes da data prevista para o vencimento da primeira parcela, acessou o aplicativo da instituição financeira e constatou que o parcelamento ajustado não constava em seu cadastro. Diante disso, entrou em contato novamente com o Banco Santander, ocasião em que foi informada de que o valor de R\$ 489,68 teria sido considerado apenas como pagamento mínimo da fatura do mês de junho de 2026, inexistindo qualquer acordo de parcelamento das faturas vincendas.

Afirma, ainda, que foi surpreendida com o débito em sua conta corrente da quantia de R\$ 1.179,64 (mil cento e setenta e nove reais e sessenta e quatro centavos), lançamento que sustenta não ter autorizado e cuja origem desconhece.

A consumidora informa que a controvérsia envolve três pontos principais: a ausência de cumprimento do acordo de renegociação celebrado em 22/06/2026, a realização de débito automático em sua conta sem autorização e a falta de esclarecimentos acerca da cobrança do valor de R\$ 1.179,64.

Afirma que buscou solucionar administrativamente a demanda junto à instituição financeira, porém não obteve solução satisfatória, motivo pelo qual recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o cumprimento do acordo celebrado em 22/06/2026, consistente no pagamento de um sinal no valor de R\$ 489,68 (quatrocentos e oitenta e nove reais e sessenta e oito centavos) e do saldo remanescente em 11 (onze) parcelas de R\$ 1.423,22 (mil, quatrocentos e vinte e três reais e vinte e dois centavos), abrangendo todas as faturas vincendas do cartão de crédito. Requer, ainda, o cancelamento do débito automático vinculado ao cartão, a restituição do valor de R\$ 1.179,64, caso constatada a irregularidade da cobrança, bem como os devidos esclarecimentos acerca da origem do referido débito.

TRATATIVAS

27/07/2026 - Carta
Situação: Aberta