



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2510056400100009301

Data de retorno do consumidor(a): 10/10/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CARLOS FERNANDO LEITE DA SILVA

CNPJ/CPF: 671.454.693-91

Endereço: Rua 14 - 44 - Furna da Onça - Maracanaú - CE - 61907-070

Telefone: (85) 98795-9767

E-mail: fernandoleite_1185@hotmail.com

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 é titular de um cartão de crédito emitido pelo Banco Santander. Informa que a fatura referente ao mês de setembro de 2025, com vencimento habitual no dia 1º, não pôde ser quitada na data aprazada em virtude de dificuldades financeiras momentâneas.

No entanto, no dia 08 de setembro de 2025, ao consultar sua conta bancária, o consumidor foi surpreendido com o débito automático do valor de R\$ 785,71 (setecentos e oitenta e cinco reais e setenta e um centavos), além da inclusão de um parcelamento da fatura em 10 (dez) parcelas fixas de R\$ 568,57 (quinhentos e sessenta e oito reais e cinquenta e sete centavos) cada.

Diante da ausência de autorização para o parcelamento realizado, o consumidor entrou em contato com o Banco Santander no dia 11 de setembro de 2025. Durante a ligação, registrada sob o protocolo nº 261828744, foi solicitado o cancelamento do parcelamento não reconhecido, bem como o estorno do valor descontado. O banco informou que o cancelamento do



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

parcelamento havia sido processado e que, quanto ao estorno, seria necessário aguardar o prazo de 2 (dois) dias úteis para a devida análise, onde iria receber um email.

Transcorrido o prazo estipulado, o consumidor retornou o contato para acompanhamento da solicitação, pois não recebeu resposta, na ligação foi informado de que o pedido de estorno fora indeferido sob a alegação de existência de cláusula contratual que autorizaria a cobrança. Todavia, não lhe foi apresentada justificativa clara nem solução satisfatória para o caso.

Considerando que o débito foi realizado sem autorização expressa e que a alegação contratual não foi devidamente demonstrada, o consumidor procurou o Procon para intermediação e resolução da demanda, entendendo que a cobrança é indevida, unilateral e prejudicial aos seus direitos enquanto consumidor e que está comprometendo as necessidades básicas familiar.

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor o estorno imediato do valor de R\$ 785,71 (setecentos e oitenta e cinco reais e setenta e um centavos), indevidamente debitado de sua conta, bem como que não haja manutenção de parcelamento não autorizado em seu cartão de 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, 01 de Outubro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:



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

CARLOS FERNANDO LEITE DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____