



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100051301

Data de retorno do consumidor(a): 06/08/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): REGINA CELIA CARVALLHO DA CONCEIÇÃO

CNPJ/CPF: 389.462.033-15

Endereço: Rua Wilson Roseno - 11 A - Horto - Maracanaú - CE - 61909-030

Telefone: (85) 99904-6274

E-mail: CONTASMEDICAS@SANTACASACE.ORG.BR

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

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 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.

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.



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

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.

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



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 27 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Regina Célia Carvalho da Conceição
REGINA CELIA CARVALLHO DA CONCEIÇÃO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____