



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.12.0564.001.00045-3

**Data/Hora de Abertura:** 22/12/2025 às 08:51:54

**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:** FRANCISCO MACIEL DE ALMEIDA

**CPF do Consumidor:** 371.125.033-53

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b>           | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|-------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Banco Santander      | Banco Santander (Brasil) S.A. | 90.400.888/0001-42 | 25.12.0564.001.00045-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Financiamentos de Veículos / Leasing

**Problema:** Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço

**Relato:**

Relata o consumidor que sua motocicleta foi apreendida em razão de um erro no pagamento, situação que posteriormente foi regularizada, possibilitando o resgate do veículo. Ocorre que, ao tentar realizar o pagamento do licenciamento e, em seguida, emitir o documento do referido veículo, não obteve êxito, mesmo após a quitação de todos os débitos necessários.



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

Informa que buscou esclarecimentos junto ao Detran, sendo informado de que a pendência estaria relacionada ao Banco Santander, instituição responsável pelo financiamento da motocicleta, o qual já se encontra devidamente quitado. Ademais, relata que, além das dificuldades enfrentadas para a emissão do documento do veículo, houve a indevida inclusão de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito, especificamente no Serasa.

Ressalta que já procurou o Banco Santander na tentativa de solucionar a situação, contudo, até o momento, não obteve resposta ou providência eficaz para a regularização do problema.

Diante disso, o consumidor buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para a resolução da demanda.

**Pedido:**

**Requer, ao final, a imediata regularização e liberação do documento da motocicleta, bem como a exclusão de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito.**

**TRATATIVAS**

---

22/12/2025 - **Carta**

**Situação:** Aberta