



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ**  
**PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 2602056400100025302,2602056400100025301

**Reclamante/Consumidor(a):** Rubens Almeida Anselmo, **CNPJ/CPF:** 705.493.703-15, **Endereço:** Avenida Padre José Holanda do Vale - 600 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-000 , **Telefone:** (85) 98976-4299, **E-mail:** [rubensalmeida073@gmail.com](mailto:rubensalmeida073@gmail.com).

**Reclamado/Fornecedor:** Banco Santander (Brasil) S.A., **CPF/CNPJ:**90.400.888/0001-42, **Endereço:**Avenida Nicolas Boer - 399 - 16º ANDAR - COND. TIME CORPORATE - JARDIM DAS PERDIZES - Parque Industrial Tomas Edson - São Paulo - SP - 01140-060, **E-mail:** [acamargo@santander.com.br](mailto:acamargo@santander.com.br).

**Reclamado/Fornecedor:**FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS NAO PADRONIZADOS NPL II, **CPF/CNPJ:**29.292.312/0001-06, **Endereço:** Rua Gomes de Carvalho - ANDAR 4 - Número 1195 - Vila Olímpia - São Paulo - SP - 04547-004, **E-mail:** [carla@silvaecarvalho.adv.br](mailto:carla@silvaecarvalho.adv.br).

Ao(s) 06 de Maio de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante a conciliadora LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o Consumidor Sr. Rubens Almeida Anselmo e os Fornecedores Banco Santander (Brasil) S.A. FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS NAO PADRONIZADOS NPL II, representado pelo(a) Sr(a). MARIA DE FATIMA BATISTA DA SILVA, inscrita no CPF sob nº 936.674.507-53 e a preposta a sra. ANDREZA ALTEA DE CAMARGO, inscrita no CPF sob nº 383.284.578-06.

Dada a palavra a preposta do fornecedor reclamado FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS NAO PADRONIZADOS NPL II, Inicialmente é imperioso informar que o Grupo Recovery, nomeado pelo novo credor como empresa responsável por realizar cobrança e administração, esclarece que a Cessão de Crédito é um processo que transfere uma dívida de um credor para um novo credor. Qualquer tipo de Crédito, financeiro ou não, pode ser cedido, esteja ele vencido ou não. Quem compra o crédito passa a ter o direito legal de realizar a cobrança do mesmo, estando autorizado a incluir o nome do devedor nos órgãos de proteção ao crédito e iniciar ou manter ações de cobrança judiciais e extrajudiciais. A cobrança judicial inclui iniciar ou continuar ações de arresto e arrolamento de bens pertencentes ao

**Endereco:** Rua 04. Nº 370. **Bairro:** Jereissati I. Maracanaú - CE. **CEP:** 61.900-350.

devedor, entre outros. A cessão de crédito que mencionamos não possui registro de dívida ativa no SERASA ou SCPC. A baixa de negativação foi confirmada no final do prazo de 05 anos. A proposta de acordo informada no site do SERASA em parceria com o Grupo Recovery tem o intuito de promover uma campanha de negociação, por isso no seu acesso a plataforma SERASA CONSUMIDOR você visualiza suas contas atrasadas e as condições de pagamento excepcionais que estamos propondo. Além disso, esclarecemos que conta atrasada é uma dívida que não está inserida no cadastro de inadimplentes da Serasa. Isso significa que essa dívida não pode ser vista por empresas que consultarem seu CPF na Serasa. Dívidas vencidas há mais de 5 anos não são incluídas no cadastro de inadimplentes. Contudo, é preciso apresentar, sob uma visão de técnica jurídica que as tratativas quanto a reclamação do presente processo administrativo estão em tratativas junto ao Poder Judiciário, através do processo 0036844-27.2012.8.06.0117, em que a parte reclamante figura no polo ativo e fora distribuído em caráter antecedente à reclamação junto a este. PROCON. Porém deu início ao seu cumprimento, tendo efetuado o pagamento somente de 03 (três) parcelas., ficando em dívidas as demais faturas do acordo, não cumprindo com o acordo formalizado. Importante ressaltar que a reclamante e seus patronos devem utilizar os meios previsto no direito pátrio para ver a suas pretensões atendidas de maneira justa e legal. Processo: 2602056400100025302.

Dada a palavra a preposta do fornecedor reclamado Banco Santander (Brasil) S.A. ANDREZA ALTEA DE CAMARGO, esta informa que foi Localizado as seguintes operações junto ao Banco Santander: 3508000019080 32 0424 Crédito Pessoal, devidamente transferido para Recovery em 07/01/2013, valor aproximado de R\$ 104.665,80. Para verificar negociação e informações, orientamos acionar o fundo através dos meios abaixo: Central de atendimento: 0800 772 3331 | Site: [www.gruporecovery.com](http://www.gruporecovery.com) – Autoatendimento Site: [www.gruporecovery.com](http://www.gruporecovery.com) - Chat Online | APP Grupo Recovery (baixe pelo Play Store ou Apple Store). | WhatsApp: 11 4765-8402 4470000318810 00 2991 Cartão de crédito STL PLT MC, devidamente transferido para ATIVOS em, 29/11/2021. Para verificar oferta de negociação e informações, orientamos acionar o fundo através do telefone: 0800 644 3030. O Banco Santander repassou esta dívida à outra instituição e não tem mais responsabilidade pela dívida e cobrança. Destacamos que a cessão de créditos em atraso é uma prática amplamente adotada no mercado e devidamente amparada pela legislação.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, este informa que a cobrança de dívidas prescritas com mais de 5 anos do vencimento é considerada ilegal pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), tanto judicial quanto extrajudicialmente. Isso significa que escritórios de cobrança não podem usar ligações, WhatsApp, SMS ou e-mails para pressionar O pagamento de débitos que não podem mais ser cobrados na justiça.

## DO CONCILIADOR

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o Consumidor quanto os Fornecedores fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, as representantes dos Fornecedores apresentaram os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo Consumidor, porém, não ofertou uma proposta de acordo para o Consumidor.

Informo que a reclamada FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS NAO PADRONIZADOS NPL II realizou anteriormente ao ato a juntada da carta de preposição, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

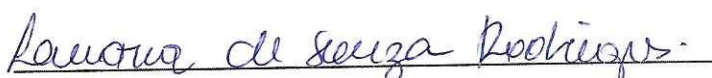
Concedo, ainda, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para que a reclamada, Banco Santander (Brasil) S.A., realize a juntada, por meio do e-mail [protocolo\\_procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br). dos seguintes documentos: defesa administrativa, atos constitutivos, procuração e substabelecimento.

O consumidor, por sua vez, recorrerá às vias judiciais, bem como requererá junto aos órgãos de proteção ao crédito, notadamente SPC e Serasa, BOA VISTA SCPC, QUOD E SRC (Sistema de informações de Credito Banco Central) a exclusão de seu nome da plataforma. Ademais, buscará providências junto ao Banco Central.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pela conciliador, pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 06 de Maio de 2026.



LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora)



RUBENS ALMEIDA ANSELMO (Consumidor)

PRESENÇA VIRTUAL

ANDREZA ALTEA DE CAMARGO(Preposto(a))  
BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.(Fornecedor)

PRESEÇA VIRTUAL

MARIA DE FATIMA BATISTA DA SILVA(Preposta)  
FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS NAO PADRONIZADOS NPL  
II(Fornecedor)

