



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100067301

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

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA GENOVEVA GOMES DA SILVA

CNPJ/CPF: 899.683.108-59

Endereço: Rua São Francisco - 170 A - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-500

Telefone: (85) 99294-5041

E-mail:

Procurador(a): CLARA IRINEA GOMES DE OLIVEIRA - **CPF:** 962.025.723-53

Telefone: (85) 99294-5041

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 procuradora da consumidora que, há aproximadamente 11 (onze) anos, vêm sendo realizados descontos mensais em seu benefício previdenciário, identificados como Reserva de Margem Consignável (RMC).

Aduz que a consumidora não utiliza o referido cartão de crédito consignado e desconhece a origem e a composição dos descontos efetuados, os quais persistem há vários anos, sem previsão de quitação, circunstância que lhe causa a impressão de se tratar de obrigação de caráter contínuo e sem perspectiva de extinção.

Sustenta que não concorda com a manutenção dos descontos, por entender que não usufrui do produto ou serviço a eles vinculado, tampouco recebeu informações claras e adequadas acerca da contratação, da evolução do débito ou das condições aplicáveis à operação.



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

Afirma que buscou solucionar a questão, porém não obteve êxito, motivo pelo qual recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer a procuradora da consumidora o cancelamento imediato dos descontos incidentes sobre o benefício previdenciário, o cancelamento do contrato vinculado à Reserva de Margem Consignável (RMC), bem como a apresentação de toda a documentação relativa à contratação, incluindo o instrumento contratual devidamente assinado, extratos, demonstrativos de evolução do débito e demais informações aptas a comprovar a regularidade da contratação e dos descontos realizados.

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, 29 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:

M. P. Maria Genoveva Gomes da Silva
MARIA GENOVEVA GOMES DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____