



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2605056400100043301

Reclamante/Consumidor(a): Rejane Rodrigues de Moraes Sila , **CNPJ/CPF:** 975.226.603-78 , **Endereço:** Rua 30 - 185 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-410 , **Telefone:** (85) 99118-0219 , **E-mail:** .

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:** Tatiasilva@santander.com.br.

Ao(s) 01 de Julho de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). Rejane Rodrigues de Moraes Sila e o(s) Fornecedor(es) Banco Santander (Brasil) S.A., representado pelo(a) Sr(a). Tatiane Yamaguti da Silva, inscrita no CPF sob nº 295.275.248-65.

Dada a palavra ao(a) preposto(a), esta informa que, Localizamos o cartão Santander Elite Platinum número 4220 XXXX XXXX 8742, emitido em 04/10/2024 com a função crédito cancelada em 05/05/2026.

Identificamos que as faturas estavam cadastradas em débito automático até o mês de outubro/2025.

Após a exclusão não houve pagamentos no valor total da fatura. Esclarecemos que o débito por atraso é um serviço que tem o objetivo de garantir a sua comodidade, caso você esqueça de realizar o pagamento da fatura, também evita que seu cartão seja bloqueado por falta de pagamento, e a sua negativação nos órgãos de proteção (SPC/SERASA). O débito por atraso está previsto no contrato do cartão, cláusula 13, e também é informado em fatura. "Atenção correntista: caso o pagamento da fatura não ocorra no vencimento, o Santander está autorizado, nos termos do contrato, a realizar o débito em sua conta corrente no valor da Entrada Mínima para Parcelamento Automático (quando houver) ou Pagamento Mínimo da Fatura, desde que haja saldo suficiente. O titular pode cancelar essa autorização através da Central de Atendimento Santander." Fatura com vencimento em 10/11/2025, no valor de R\$ 1.370,59, foi realizado débito do valor mínimo R\$ 137,05 em 17/11/2025, entrando no rotativo do cartão. Conforme normativo vigente que vale para todo o mercado, o Crédito Rotativo pode ser utilizado por no máximo um

ciclo de fatura. Isso significa que, após esse período, o saldo deverá ser quitado integralmente ou parcelado.

Se você realizar o pagamento menor que o valor de "Pagamento Mínimo" da fatura, você opta conscientemente pelo Parcelamento Automático. Nessa modalidade, a diferença entre o valor pago e o Pagamento Mínimo será financiada com uma taxa inferior à do Crédito Rotativo, com incidência de juros e IOF conforme informado na sua fatura.

Fatura com vencimento em 10/12/2025, no valor de R\$ 2.992,31, foi realizado débito por atraso de R\$ 326,83 em 15/12/2025, ativando parcelamento automático de R\$ 1.307,55, parcelado em 10 x R\$ 222,97. Fatura com vencimento em 12/01/2026, no valor de R\$ 3.684,60, foi realizado débito por atraso de R\$ 627,56 em 15/01/2026, ativando parcelamento automático de R\$ 1.524,84, parcelado em 10 x R\$ 308,34. Fatura com vencimento em 10/02/2026, no valor de R\$ 3.289,91, foi realizado débito por atraso de R\$ 879,12 em 13/02/2026, ativando parcelamento automático de R\$ 1.700,64, parcelado em 10 x R\$ 345,82. Fatura com vencimento em 10/03/2026, no valor de R\$ 2.509,67, foi realizado débito por atraso de R\$ 1.102,61 em 13/03/2026, ativando parcelamento automático de R\$ 797,47, parcelado em 10 x R\$ 164,27. Fatura com vencimento em 10/04/2026, no valor de R\$ 2.255,42, foi realizado débito por atraso de R\$ 1.210,26 em 13/04/2026, ativando parcelamento automático de R\$ 689,31, parcelado em 10 x R\$ 141,67. Fatura com vencimento em 11/05/2026, no valor de R\$ 1.704,55, foi realizado débito por atraso de R\$ 1.277,87 em 14/05/2026, ativando parcelamento automático de R\$ 417,23, parcelado em 10 x R\$ 90,38. Fatura com vencimento em 10/06/2026, no valor de R\$ 5.646,68, contratado a Reorganização Cartão em 17/06/2026, com entrada de R\$ 10,00 pago no mesmo dia, mais 12 parcelas de R\$ 846,28. Essa negociação liquidou os parcelamentos anteriores com amortização de juros ficando apenas 1 parcela que será cobrada em fatura. Visando o relacionamento, sobre o saldo negativo da conta-corrente no valor de R\$ 1.542,45, vamos realizar a liquidação nesta data. Sobre os títulos de capitalização, orientamos contatar a Central de Atendimento para o cancelamento 4004 3535 Capitais e regiões metropolitanas / 0800 702 3535 Demais localidades. Para auxiliar, estamos liquidando a 1ª parcela da reorganização do cartão de crédito que seria cobrado na fatura de julho/2026.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a), esta informa está ciente e de acordo com os esclarecimentos apresentados pela preposta da reclamada.

DA CONCILIADORA

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou ainda uma proposta de acordo aceita pelo(a)

Consumidor(a), bem como, realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa.

1. Fica a empresa reclamada comprometida, por mera liberalidade, a cumprir o presente acordo, consistente na quitação do débito no valor de R\$ 1.542,45 (mil quinhentos e quarenta e dois reais e quarenta e cinco centavos), referente à conta-corrente de titularidade da reclamante, bem como na quitação da 1ª (primeira) parcela da reorganização do cartão de crédito, cujo vencimento ocorreria na fatura do mês de julho de 2026.

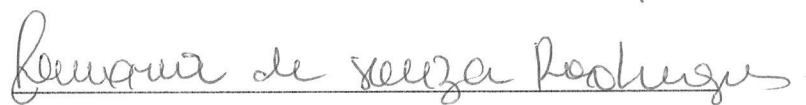
2. Fica o reclamante ciente que se a empresa não cumprir o presente acordo deverá comunicar a este órgão consumerista.

3. Fica, portanto, estabelecido o compromisso do fornecedor no cumprimento do presente acordo, sob pena de aplicação de multa bem como da inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

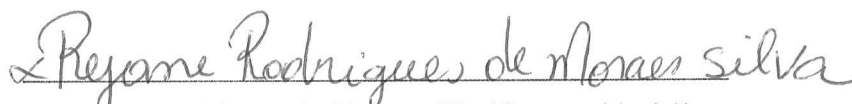
Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

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

Maracanau, 01 de Julho de 2026 .



Luana de Souza Rodrigues (Conciliador(a))



Refane Rodrigues de Moraes Sila (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

Tatiane Yamaguti da Silva (Preposto(a))

Banco Santander (Brasil) S.A. (Fornecedor)

