



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2605056400100043301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

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

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Banco Santander (Brasil) S.A.

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **01/07/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/qar-dkca-qkx>

Relato:

A consumidora relata que, no ano de 2024, realizou a abertura de uma conta bancária em razão de exigência de seu atual vínculo empregatício. Durante o procedimento de abertura da conta, foi-lhe oferecido também um cartão de serviços da empresa reclamada.

A consumidora informa que passou a utilizar regularmente o referido cartão para realização de compras e solicitou que o pagamento das faturas fosse realizado por meio de débito automático. Contudo, posteriormente, ao efetuar o pagamento da fatura referente ao mês de novembro de 2025, a empresa reclamada passou a realizar cobranças automáticas sem o conhecimento da consumidora, iniciando um procedimento em que era debitado apenas um valor mínimo da fatura,



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

enquanto o saldo remanescente era automaticamente parcelado, gerando o acúmulo progressivo da dívida.

No mês de março, a consumidora relata que estava encerrando seu vínculo empregatício e, por essa razão, procurou a instituição financeira para solicitar o encerramento da conta bancária. Durante o procedimento, foi informada de que existia uma dívida vinculada à conta, motivo pelo qual o encerramento não poderia ser realizado. Ao questionar a origem do aumento exacerbado da dívida, a instituição financeira informou que teria ocorrido alteração na modalidade de pagamento do débito automático, fato este contestado pela consumidora, que afirma jamais ter solicitado qualquer modificação.

Além disso, a consumidora relata que, após o encerramento de seu contrato de trabalho, no mês de abril, a empresa reclamada realizou um empréstimo em seu nome sem sua autorização, supostamente destinado ao pagamento da fatura de abril e ainda num valor mínimo. Tal procedimento ocasionou o aumento expressivo do débito existente. Ademais, a fatura referente ao mês de abril, encaminhada para pagamento em maio, apresentou valor considerado excessivo pela consumidora.

Assim, a consumidora procurou este Órgão em busca de uma solução eficiente para o caso.

Pedido: Por fim, a consumidora requer uma reformulação da dívida cobrada para um valor justo e acessível e o cancelamento do empréstimo realizado sem seu consentimento.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 29 de Maio de 2026 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 29/05/2026

Ass. do consumidor(a):

Rejane Rodrigues de Moraes Sila