



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100002303

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA ADRIANA GREGORIO LOPES - **CNPJ/CPF:** 383.280.383-15

Endereço: Antônio Alves de Lacerda - 594 D - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-090

Telefone: (85) 98814-1307

E-mail:

Procurador(a): - **CPNJ/CPF:**

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BANCO CREFISA S.A.

Nome Fantasia: Banco Crefisa

CPF/CNPJ: 61.033.106/0001-86

Endereço de Correspondência: Rua Canadá - Número 390 - Jardim América - São Paulo - SP - 01436-000

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 **14/09/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, 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/dwu-uvsw-irr>

Relato:

Relata a consumidora, aposentada, que recebeu um cartão vinculado ao Santander Olé, embora afirme não ter solicitado, contratado ou autorizado a emissão de referido produto financeiro.

Aduz que, ao consultar seu benefício previdenciário, constatou a existência de descontos mensais relacionados ao mencionado cartão, os quais afirma desconhecer e não reconhecer, por jamais ter realizado contratação ou utilização que justificasse as cobranças efetuadas.



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

Sustenta que buscou solucionar a questão diretamente junto à instituição financeira, requerendo esclarecimentos acerca da origem dos descontos e da suposta contratação. Contudo, afirma que não obteve atendimento eficaz nem solução satisfatória para a demanda.

Relata, ainda, que os descontos incidentes sobre seu benefício previdenciário vêm comprometendo sua renda mensal, causando prejuízos à sua subsistência, especialmente por se tratar de verba de natureza alimentar.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Em resposta à presente carta, a instituição financeira inicialmente reclamada, Banco Santander, informou que a titularidade do contrato foi transferida para a instituição financeira Banco Daycoval, a qual passou a ser a responsável pela administração do cartão de crédito consignado. Em razão dessa alteração, o Banco Daycoval também será incluído no presente trâmite.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento imediato de qualquer cartão de crédito ou produto financeiro vinculado ao Santander que tenha sido emitido em seu nome sem sua autorização, a cessação dos descontos que não reconhece, a baixa de eventual débito decorrente da referida contratação, caso constatada sua irregularidade, bem como o fornecimento de cópia integral do suposto contrato, acompanhado dos documentos comprobatórios da contratação, incluindo gravações, assinaturas, biometria ou qualquer outro mecanismo de validação utilizado pela instituição financeira.

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, 10 de Agosto de 2026 .

TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____



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

FRANCISCA ADRIANA GREGORIO LOPES