



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00019-3

Data/Hora de Abertura: 13/08/2025 às 09:46:40

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: VIRGINIA GLAUCIA PAIVA DE CASTRO

CPF do Consumidor: 235.051.413-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Banco Santander	Banco Santander (Brasil) S.A.	90.400.888/0001-42	25.08.0564.001.00019-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata a consumidora que é titular de um cartão de crédito vinculado ao Banco Santander. Informa que, diante de dificuldades financeiras, procurou a referida instituição com o objetivo de firmar um acordo para quitação do débito existente.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Na ocasião, foi firmado um acordo parcelado em 04 (quatro) prestações. Contudo, a consumidora conseguiu adimplir apenas a primeira parcela, uma vez que, após análise de sua situação financeira, verificou que não teria condições de arcar com as demais parcelas nos moldes inicialmente acordados, devido ao comprometimento excessivo de sua renda.

Dessa forma, buscou o Procon para uma intermediação na busca de uma solução.

Pedido: Diante disso, a consumidora manifesta interesse em regularizar sua situação e requer, formalmente, a possibilidade de uma nova renegociação, com condições de pagamento mais acessíveis, especialmente mediante o aumento do número de parcelas, de modo a possibilitar o cumprimento integral do acordo.

TRATATIVAS

13/08/2025 - **Carta**
Situação: Aberta