



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00043-3

Data/Hora de Abertura: 19/05/2026 às 14:41:33

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Rejane Rodrigues de Moraes Sila

CPF do Consumidor: 975.226.603-78

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 | 26.05.0564.001.00043-301 |

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Atendimento Bancário

Problema: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

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.



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

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, 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.

TRATATIVAS

19/05/2026 - **Carta**

Situação: Aberta