



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2609056400100025301

Reclamante/Consumidor(a): Igor Ferreira Lemos, **CNPJ/CPF:** 037.515.193-19, **Endereço:** Rua 20 - 120 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61904-073, **Telefone:** (85) 98257-2525.

Procurador(a): TEREZINHA HONORIO DE MEDEIROS, **CNPJ/CPF:** 458.460.493-20, **Telefone:** (85) 99759-9117.

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:

Ao(s) 22 de Outubro de 2026 às 11h00, 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) LARISSA CHAGAS DE ALMEIDA, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). Igor Ferreira Lemos e sua procuradora a Sra. Terezinha Honório de Medeiros, e o(s) Fornecedor(es) Banco Santander (Brasil) S.A., representado pelo(a) Sr(a). Tatiane Yamaguti da Silva, inscrito no CPF sob nº 295.275.248-65, E-mail:

Aberta a audiência e facultada a palavra à parte reclamante, esta mantém os pedidos formulados na inicial e, por fim, informa que não há nada a acrescentar.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, esta informa que em atenção à presente reclamação, esclarecemos que o assunto já foi objeto de análise por esta instituição financeira por meio da manifestação nº 280330125, registrada anteriormente junto ao PROCON, oportunidade em que foram prestados os devidos esclarecimentos acerca da cobrança questionada.

Naquela oportunidade, esclarecemos que, você tem participação na contratação do Microcrédito. Dessa forma, por questões de sigilo e segurança das informações, esclarecimentos sobre o contrato e eventuais possibilidades de renegociação devem ser tratados diretamente com o titular do contrato.

Assim, orientamos, por gentileza, que o titular entre em contato conosco para que possamos prestar os esclarecimentos necessários e verificar as alternativas disponíveis.

Facultada a palavra à parte autora, este informou estar ciente das informações prestadas pela preposta da reclamada, ressaltando que entrará em contato com o titular do financiamento para tentar quitar a referida dívida junto ao Banco Santander.

Ademais, será remarcada uma nova audiência para o dia 23/11/2026, às 11h, com a presença do titular do financiamento e do avalista.

Por fim, o Sr. Igor compromete-se a fornecer os dados e as informações do titular do financiamento para que o Procon possa intimá-lo para a audiência.

DO(A) CONCILIADOR(A)

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

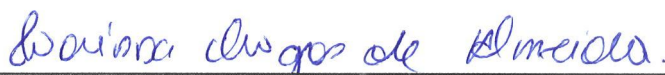
Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), não ofertou uma proposta de acordo, contudo, realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto e defesa administrativa.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo 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.

Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

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

Maracanaú, 22 de Outubro de 2026 .



LARISSA CHAGAS DE ALMEIDA (Conciliador(a))



Terezinha Honório de Medeiros **Procurador(a):**

PRESENÇA VIRTUAL

Igor Ferreira Lemos (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

(Preposto(a))

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

11:31 | PROCESSO: 2609056400100026301

Proposta Santander: Tatiane

fabio cintia

Larissa Chiquin de Almeida

PROCESSO: 260905640010002... X

O chat continuo está desativado

As mensagens não fluem mais para os participantes da reunião devido a conexão instável. Você pode ficar atento em mensagens para que não seja afetado pelas alterações que ocorrerem mais tarde.

Proposta Santander: Tatiane 13:11

Proposta Santander: Tatiane Yamaguti da Silva
CPF: 29627624865

Em atenção à presente reclamação, esclarecemos que o assunto já foi objeto de análise por esta instituição financeira por meio da manifestação nº 280330126, registrada anteriormente junto ao PROCON, oportunidade em que foram prestados os devidos esclarecimentos acerca da cobrança questionada.

Naquela oportunidade, esclarecemos que, você tem participação na contratação do Microcrédito. Dessa forma, por questões de sigilo e segurança das informações, esclarecemos

Enviar uma mensagem

[Handwritten signature]

3



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

ERRATA

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2609056400100029301

ONDE SE LÊ:

Ademais, será remarcada uma nova audiência para o dia 23/11/2026, às 11h, com a presença do titular do financiamento e do avalista.

LEIA-SE:

Ademais, será remarcada uma nova audiência para o dia 30/11/2026, às 11h, com a presença do titular do financiamento e do avalista.

Maracanaú/CE, 22 de outubro de 2026.

Larissa Chagas de Almeida
Conciliadora Procon Maracanaú