



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2607056400100002302,2607056400100002301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

BANCO DAYCOVAL S/A

Banco Santander (Brasil) S.A.

Nome Fantasia:

Banco Daycoval

Banco Santander

CPF/CNPJ:

62.232.889/0001-90

90.400.888/0001-42

Endereço de Correspondência:

Avenida Paulista - Número 1793 - 3º Andar - Bela Vista - São Paulo - SP - 01311-200

Avenida Nicolas Boer - 399 - 16º ANDAR - COND. TIME CORPORATE - JARDIM DAS PERDIZES - Parque Industrial Tomas Edson - São Paulo - SP - 01140-060

Telefone Institucional:

(11) 3138-0917

(11) 3012-8980

E-mail Institucional:

ouvidoria.procon@bancodaycoval.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º



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

do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **04/08/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/sds-aikg-voq>

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

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.



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

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.

Maracanaú/CE, 14 de Julho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____