

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00039-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO EVERARDO SILVA LIMA em face do fornecedor BANCO SANTANDER, relata que identificou em seu extrato previdenciário do INSS, a existência de descontos mensais referentes a 72 (setenta e duas) parcelas no valor de R\$ 14,70 reais, vinculadas ao contrato nº 181018270, supostamente celebrado junto a instituição financeira reclamada. Informa que não possui ciência, tampouco se recorda de ter realizado a contratação do referido empréstimo. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o fornecimento da cópia do contrato devidamente assinado, bem como o cancelamento imediato dos descontos realizados em seu benefício.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 34, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 28 de janeiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.34, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 28 de janeiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú