

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100031301**RECLAMANTE:** ALOISIO DE SOUSA LIMA **CPF:** 168.923.303-63**RECLAMADA:** BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. **CNPJ:** 90.400.888/0001-42

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ALOISIO DE SOUSA LIMA em face do fornecedor BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., através da qual expõe que constatou descontos referentes a cinco contratos de empréstimos, debitados pelo Banco Santander. Ao buscar esclarecimentos, foi informado de que os contratos teriam sido migrados do Banco Olé, integrante do mesmo grupo econômico, contudo, não obteve informações ou solução pelos canais disponibilizados. Afirma ainda, não reconhecer a contratação de qualquer empréstimo junto ao Banco Santander ou ao Banco Olé. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor esclarecimentos acerca da origem dos contratos e dos descontos realizados, o imediato cessamento das cobranças, bem como a devolução dos valores indevidamente descontados.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 24-26, a empresa esclareceu que após análise, não foram identificadas irregularidades no contrato, o qual estaria em conformidade com os termos pactuados e com a legislação vigente. Anexa ainda, contrato devidamente assinado pelo consumidor, às fls. 93,106,115. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data, 28 de julho de 2026, conforme manifestação constante às fls. 121 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não ocorreu.

Diante da ausência da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 24 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 08/09/2026 09:23:13-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>**SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA**

Estagiaria Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto a origem dos contratos, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 121, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.04 11:43:49
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**