

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00015-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora Sandra Maira Correia Soares em face do fornecedor Banco Santander, alegando que, em novembro de 2024, firmou uma carta de crédito no valor aproximado de R\$ 3.400,00 reais, parcelada em 18 vezes, das quais já foram pagas 9 parcelas. A consumidora tem tentado renegociar as condições, mas não obteve acordo nem recebeu o documento descritivo da evolução da dívida. A consumidora requer a entrega desse documento e a possibilidade de negociação das condições.

Compulsados os autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos quanto à presente demanda, conforme Carta Eletrônica fl. 16, informando que as propostas de acordo têm validade limitada ao momento de geração pelo sistema, impossibilitando o envio por este canal. O consumidor deve contatar a central de atendimento para obter as propostas disponíveis, personalizadas conforme seu perfil. O fornecedor informou ainda que, em 19/08/2025, tentou contato pelo número fornecido pela reclamante, sem sucesso de, e disponibilizou canais de atendimento e ouvidoria para esclarecimentos. Contudo, na data de retorno, a parte reclamante deixou de comparecer ao órgão conforme registrado em certidão a fl. 19, configurando dessa maneira a impossibilidade do prosseguimento da reclamação por ausência de manifestação da parte interessada no pleito. Diante do exposto, a reclamação é considerada **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento. Expedientes necessários.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 13 de outubro de 2025

Davi Cavalcante Mota

PROCON Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor por meio de Carta Eletrônica, conforme fls. 16, e diante a ausência da consumidora determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários. Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 13 de outubro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

PROCON Maracanaú