

**PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00013-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA ELANIA VIEIRA ASEVEDO em face do fornecedor BANCO SANTANDER., através da qual expõe que mantinha vínculo empregatício com a empresa Hapvida e que possuía empréstimo consignado contratado junto ao Banco Santander, por intermédio da referida empregadora. Informa que, por ocasião de seu desligamento, o saldo remanescente do referido empréstimo foi integralmente descontado de suas verbas rescisórias. Todavia, posteriormente, a consumidora foi surpreendida com notificação encaminhada pelo fornecedor, na qual se apontava a existência de suposta parcela final ainda pendente de quitação. Aduz que buscou esclarecimentos junto ao sindicato de sua categoria profissional, contudo, até o presente momento, não logrou êxito em agendar atendimento para a devida verificação e elucidação da situação. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita esclarecimentos quanto a existência do referido débito.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 21 dos autos, o fornecedor esclareceu que foi identificado em titularidade da consumidora o contrato de empréstimo consignado nº 757259674, formalizado em 17/02/2025, parcelado em 8 vezes de R\$ 313,05 reais. Verificamos que sua rescisão liquidou 06 parcelas, total de R\$ 1.878,30 reais, restando em aberto a parcela 08, vencimento em 11/11/2025. Por relacionamento comercial, vamos pagar a parcela em aberto dentro do prazo de 5 dias úteis. Durante a audiência, a consumidora manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca das parcelas em atraso, 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, 15 de dezembro de 2025.

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
**Procon Maracanaú**

**DESPACHO**

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 21, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 15 de dezembro de 2025.

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú