

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100043301

RECLAMANTE: REJANE RODRIGUES DE MORAES SILVA **CPF:** 975.226.603-78

RECLAMADA: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. **CNPJ:** 90.400.888/0001-42

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora REJANE RODRIGUES DE MORAES SILVA em face do fornecedor BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., através da qual expõe que, no ano de 2024, abriu conta bancária em razão de exigência de seu vínculo empregatício, ocasião em que também lhe foi ofertado cartão de serviços. Aduz que utilizava regularmente o cartão e solicitou o pagamento das faturas via débito automático. Contudo, após o pagamento da fatura de novembro de 2025, a reclamada passou a efetuar cobranças automáticas sem seu conhecimento, realizando o pagamento apenas do valor mínimo da fatura e promovendo o parcelamento automático do saldo remanescente, o que ocasionou o aumento progressivo da dívida. Ao tentar encerrar a conta bancária em março, foi impedida em razão da existência de débito pendente. Ao questionar a situação, foi informada de suposta alteração na modalidade de pagamento, a qual contesta por não ter solicitado qualquer modificação. Após o término do vínculo empregatício, em abril, foi realizado empréstimo em seu nome sem autorização, destinado ao pagamento de fatura, o que agravou o débito existente, sendo a fatura de abril considerada excessiva. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora uma reformulação da dívida cobrada para um valor justo e acessível e o cancelamento do empréstimo realizado sem seu consentimento.

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. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 114 dos autos, a empresa fornecedora apresentou como proposta de acordo a quitação o débito no valor de R\$ 1.542,45 reais, referente à conta-corrente de titularidade da reclamante, bem como a adimplir a 1ª parcela da reorganização do cartão de crédito, com vencimento na fatura do mês de julho de 2026, o que foi aceito pela consumidora.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca da dívida e aceita por ela, 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, 02 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 21/07/2026 08:20:36-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Estagiário Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos em audiência e ofertando proposta de acordo, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls.114, 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, 02 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.20 14:31:05
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**