

**PROCESSO F.A Nº: 26.05.0564.001.00070-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO DAS CHAGAS em face do fornecedor BANCO SANTANDER, através da qual expõe que foi vítima de fraude ao tentar adquirir um presente para seu neto, suportando prejuízo no montante de R\$ 4.573,99 reais, decorrente de transação processada na modalidade de compra a vista. Aduz que, ao contatar a instituição financeira reclamada, foi informado de que não foram identificados indícios de irregularidade na operação. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou esclarecimentos acerca dos fatos narrados, bem como o cancelamento da cobrança indevida.

Após minuciosa 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. 20, o fornecedor esclareceu que foram realizadas as tratativas referentes a contestação através do protocolo: 274758241 no dia 20/05/2026 onde a contestação aceita e o estorno constará em fatura em até 3 dias úteis. Esclarecemos que a contestação foi concluída e um crédito provisório foi realizado em sua fatura. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 02 de fevereiro de 2026, conforme certidão constante às fls. 19 dos autos.

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

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 10 de junho de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto a contestação e o estorno dos valores, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 20, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 10 de junho de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva  
Procon Maracanaú**