

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00039-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor José Sales de Araújo em face do fornecedor Banco Santander (Brasil) S/A, devido a descontos mensais no valor de R\$ 68,24 reais, desde outubro de 2019, referentes a um suposto empréstimo que o consumidor não reconhece. O consumidor afirma que não contratou tal empréstimo, considerando os descontos indevidos. Para resguardar seus direitos, registrou boletim de ocorrência e busca a intermediação deste órgão. Diante do exposto, o consumidor solicitou esclarecimentos formais sobre a origem e validade do contrato, o cancelamento imediato do contrato não reconhecido e a restituição integral dos valores descontados, devidamente corrigidos.

Compulsados os autos, verifica-se que a empresa Banco Santander (Brasil) S/A apresentou esclarecimentos, de acordo com Carta Eletrônica às fls.13, na qual informou que o contrato do consumidor refere-se a um empréstimo Olé Consignado, no valor financiado de R\$ 2.592,64 reais, sendo pago parcialmente o valor de R\$ 867,99 reais, formalizado em 72 parcelas de R\$ 68,24 reais, com valor total do empréstimo disponibilizado em conta do cliente na Caixa Econômica Federal. Foi anexada aos autos cópia do contrato, às fls. 16. Logo em seguida, observa-se em Manifestação do Consumidor às fls. 19, a solicitação de arquivamento do processo. Diante da caracterização de falta do interesse de agir do reclamante, constata-se a impossibilidade de prosseguimento do processo administrativo. Assim, a reclamação é considerada **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhando à Diretoria Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento .

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 14 de outubro de 2025.

Davi Cavalcante Mota
PROCON Maracanaú

DESPACHO

Em análise dos autos, verifica-se Manifestação do Consumidor à fl. 19, solicitando o arquivamento do processo. Por tal razão, diante da impossibilidade de dar prosseguimento ao processo administrativo em questão, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 14 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
PROCON Maracanaú