



BOLETIM DE OCORRÊNCIA Nº 939 - 9337 / 2026

Dados da Ocorrência

Natureza do Fato: **ESTELIONATO**
Data / Hora da Comunicação: **03/04/2026 10:50:28**
Data / Hora da Ocorrência: **03/04/2026 09:25:00**
Endereço da Ocorrência: **R VINTE E SEIS, 253, RESIDENCIAL II - MARACANAU/CE**
Ponto de Referência:

Dados da(s) Vítima(s)

Nome: **LUANA SILVA MENDES**
Nascimento: **21/02/1998** CPF: **064.871.563-96**
RG: **20080061324** Orgão Emissor: **SSPDS** UF: **CE**
Identidade de Gênero: **MULHER CIS** Orientação Sexual: **HETEROSSEXUAL**
Filiação: **RENATA DO NASCIMENTO SILVA ODAIR JOSE FREITAS MENDES**
Endereço: **RUA VINTE E SEIS, 253** CEP:
Bairro: **RESIDENCIAL II**
Município: **MARACANAU/CE** Telefone: **(85) 98856-5550**
País: **BRASIL**
Email:

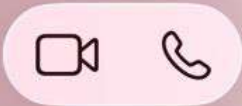
Histórico

Comparece a esta Delegacia de Polícia e aduz que proprietária de um Salão de Beleza (@luana_mendeshair) situado no endereço supracitado; Que, no dia 25/02/2026, após a indicação de uma cliente sua, recebeu em seu salão a pessoa chamada de Aline Rebouças, a qual realizou os procedimentos de descoloração, tratamento e coloração capilar, sendo, inclusive, um procedimento que necessitaria do retorno dela em outro dia para continuação dos serviços, já que um cronograma deve ser seguido para fiel execução dos trabalhos e alcance dos resultados almejados; Que, após o término do procedimento, quando da hora do pagamento, a cliente disse que não realizaria o retorno no cronograma, por questões financeiras; Que, todo o procedimento seria R\$ 800 reais, mas pelos serviços já realizados, o total ficaria R\$400 reais (sendo pagos no cartão); Que, ainda durante o dia, ressalta que a cliente pediu R\$50 reais em espécie a declarante, já que passaria tudo no cartão, sendo que ao final do procedimento, ela não chegou a pagar esse valor, sendo posteriormente transferido por pix a declarante; Que, todavia, na data de hoje, recebeu uma notificação do banco que é vinculado a Máquina do Cartão, Infinity Pay onde a declarante estaria devendo justamente os R\$ 400 reais (R\$423 com os juros da Maquineta) ao Banco sob alegação de que a cliente do procedimento teria contestado a compra afirmando ter tido um problema no estabelecimento e não conseguiu resolver no local, sendo que o procedimento da Maquineta foi justamente atribuir a declarante a responsabilidade pela situação; Que se sente vítima de golpe nessa situação; Que não deseja representar criminalmente nesse momento, estando ciente do prazo estabelecido por lei para tanto; E nada mais disse.

Luana



+55 85 98529-0818



Então vc me devia 600 pq $550+50=600$
07:42 ✓✓

O cabelo foi 400 07:51

0:50
Transcrever 07:52

0:09
Transcrever 07:52

Você bloqueou essa pessoa

sáb., 28 de fev.

Você desbloqueou essa pessoa

Você bloqueou essa pessoa

sex., 3 de abr.

Você desbloqueou essa pessoa

0:41 09:30 ✓✓

Ligação de voz
Não atendida 09:31



+55 85 98529-0818



+55 85 98529-0818 ~Alyne

Foto

Nome: Alyne
Número: +55 85 98529-0818
E-mail: alyne@...
Data de nascimento: ...
Sexo: ...
Profissão: ...
Endereço: ...
Cidade: ...
Estado: ...
País: ...

Paguei os 25 macarrão

22:59

125-75=50 23:03 ✓✓

1:07
Transcrever 23:09

0:10 23:11 ✓✓

0:31 23:11 ✓✓

Me mande os 50 restante acabou o assunto 23:12 ✓✓

0:13 23:13 ✓✓

qui., 26 de fev.

Bom dia
400 + 75+ 25 do macarrão
Menos 50,00 em dinheiro que você me deu 05:58



+55 85 98529-0818



450 cabelo
100 tratamento 07:40 ✓✓

450+100=550 07:40 ✓✓

Vc me pagou no cartão 400 e depois 75
no pix 07:41 ✓✓

E eu te dei 50 em dinheiro 07:41 ✓✓

Então vc me devia 600 pq 550+50=600
07:42 ✓✓

O cabelo foi 400 07:51



Você bloqueou essa pessoa

sáb., 28 de fev.

Você desbloqueou essa pessoa



Você bloqueou essa pessoa



+55 85 98529-0818



No aguardo 10:45 ✓✓

Cheguei 10:46

Ligação de voz perdida
Toque para retornar 10:46

The image shows two screenshots of the 'hapvida' app. The left screenshot displays 'Dados da receita' (Prescription details) with fields for 'Código da receita' (GYQ5816), 'Data de emissão' (25/02/2026), 'Profissional de saúde' (Ianca Maia Roque), and 'CRM do profissional' (CE 27661). Below this, it shows 'Dados do paciente' (Patient details) with 'Nome completo' (ALYNE REBOUCAS DOS SANTOS) and 'CPF' (009.109.543-30). The 'Medicamentos prescritos' (Prescribed medications) section lists 'PEDIALYTE 60 ZINCO - SOL OR FR PLAS OPC X 500ML (SABOR UVA) - ABBOTT LABORATÓRIOS DO BRASIL LTDA - Especifico' with a quantity of 01. The right screenshot shows the medication selection screen with checkboxes for 'PEDIALYTE 60 ZINCO - SOL OR FR PLAS OPC X 500ML (SABOR UVA) - ABBOTT LABORATÓRIOS DO BRASIL LTDA - Especifico', 'BUSCODUO - (10,0 + 500,0) MG COM REV CT BL AL PLAS TRANS X 20 - BOEHRINGER INGELHEIM DO BRASIL QUÍMICA E FARMACÊUTICA LTDA - Novo', 'BROMOPRIDA - 10 MG CAP DURA CT BL AL PLAS OPC X 20 - EMS S/A - Genérico', and 'Enterogermina Plus (Flaconete)'. At the bottom, it indicates 'Medicamentos selecionados: 0 itens' and a 'Dispensar medicamentos' button.

11:57 ✓✓

A voice call recording player interface showing a duration of 0:07. It includes a play button, a progress bar, and a speaker icon. The recording is attributed to the contact's profile picture.

19:47 ✓✓

Ligação de voz
Não atendida 19:48

Boa noite 19:59

A voice call recording player interface showing a progress bar and the contact's profile picture. The recording is currently paused.



+55 85 98529-0818





07:29 ✓✓


Bom dia princesa 09:40 ✓✓

To só terminado de tomar café 09:41 ✓✓

Tudo certo. ? 09:41 ✓✓

 **Ligação de voz**
Não atendida 09:59

Certo 10:00

 **Ligação de voz perdida**
Toque para retornar 10:00

Pronto 10:00 ✓✓

Amiga 10:00 ✓✓

Te aguardando 10:00 ✓✓

Me envia localização 10:00

Bom dia 10:00

Rua vinte e seis n 253 cagado 10:00 ✓✓

Certo 10:01

Tô só esperando o Uber aceitar viu 10:28

5 minutos 10:31



No guarda



Search bar





+55 85 98529-0818



fazer agora que dá 450 com mais 50 que você me deu dinheiro 500 né -423 que eu passei no cartão né"

Você acha que a transcrição **foi útil** ou **não foi útil**?

20:01

Me envia teu pix 20:01



20:02



0:15



Transcrever

20:02

Mensagem apagada 20:




Message input field





Olá Gabriel teve uma cliente que fez um procedimento aí depois q saiu daqui fez uma contestação para não pagar e a infinitpay está me cobrando por algo que não é problema meu pq até eu levei um golpe pq ela não me pagou o valor total e resto q ela pagou ainda vcs estão me cobrando eu tenho um b.o contra ela

 Gabriel • Há 6sem

Entendi a situação, Luana. Deixa eu te explicar o que está acontecendo.

Você tem uma contestação de venda no valor de R\$ 416,35. Isso significa que a cliente entrou em contato com o banco dela alegando algum problema com a compra, e o banco devolveu o dinheiro pra ela. Agora a InfinitePay precisa recuperar esse valor.

A contestação foi analisada, mas a documentação enviada foi considerada insuficiente pela bandeira (Mastercard). P...so
aerou essa cobrança.

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



Aya

A equipe também pode ajudar




Olá Gabriel teve uma cliente que fez um procedimento aí depois q saiu daqui fez uma contestação para não pagar e a infinitpay está me cobrando por algo que não é problema meu pq até eu levei um golpe pq ela não me pagou o valor total e resto q ela pagou ainda vcs estão me cobrando eu tenho um b.o contra ela



Gabriel • Há 6sem

Entendi a situação, Luana. Deixa eu te explicar o que está acontecendo.

Você tem uma contestação de venda no valor de R\$ 416,35. Isso significa que a cliente entrou em contato com o banco dela alegando algum problema com a compra, e o banco devolveu o dinheiro pra ela. Agora a InfinitePay precisa recuperar esse valor.

A contestação foi analisada, mas a documentação enviada foi considerada insuficiente  bandeira (Mastercard). Por isso

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



Aya

A equipe também pode ajudar



atendimento?

Conta Lojista - CPF: 06487156396



Aya • AI Agent

Aguarde um momento enquanto verificamos as suas informações 😊

Sobre qual assunto você gostaria de falar?

Cobranças Online



Aya • AI Agent

O seu número de protocolo para esse atendimento é:
2604131348369
Em breve estaremos com você 😊



Gabriel entrou na conversa



Gabriel • Há 6sem

Oi, Luana! Eu sou o Gabriel, da InfinitePay. Em que posso ajudar hoje?

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



Aya

A equipe também pode ajudar



atendimento?

Conta Lojista - CPF: 06487156396



Aya • AI Agent

Aguarde um momento enquanto verificamos as suas informações 😊

Sobre qual assunto você gostaria de falar?

Cobranças Online



Aya • AI Agent

O seu número de protocolo para esse atendimento é:
2604131348369
Em breve estaremos com você 😊



Gabriel entrou na conversa



Gabriel • Há 6sem

Oi, Luana! Eu sou o Gabriel, da InfinitePay. Em que posso ajudar hoje?

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



Aya

A equipe também pode ajudar



Tudo bem já entreguei todas as provas que eu tinha agora e sem lógica eu ter assinatura de uma cliente q fez um pagamento virtual



Gabriel • Há 4sem

Entendi, Luana. Vi que sua defesa já está em andamento — os documentos que você enviou estão sendo analisados pela nossa equipe. Esse processo interno leva até 5 dias úteis. Depois, se aprovada, a documentação segue para a bandeira do cartão, que tem até 45 dias para dar a decisão final.

Sobre o que você disse de não ter assinatura da cliente: como a venda foi feita de forma virtual (link de pagamento), a bandeira entende que não há assinatura física mesmo. O que eles avaliam são os documentos que comprovam que a venda foi legítima — como comprovante de entrega, comunicações com a cliente, nota fiscal, etc.



Infelizmente. a decisão final é do

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➤



Aya

A equipe também pode ajudar



Gabriel • Há 4sem

Oi, Luana! Eu sou o Gabriel, da InfinitePay. Em que posso te ajudar hoje?

A infinit esta me cobrando por uma dívida a m e minha

Não é minha



Gabriel • Há 4sem

Luana, verifiquei sua conta e encontrei uma cobrança de R\$ 415,35 pendente. Ela é referente a uma contestação de venda — um comprador abriu uma disputa dizendo que não reconhece a compra feita no dia 25/02 no valor de R\$ 423,24.

Isso significa que o banco do comprador questionou essa venda, e por isso o valor está sendo cobrado de você. Não é uma dívida aleatória — está ligada a essa transação específica.



Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



Aya

A equipe também pode ajudar




Gabriel • Há 5sem

Luana, entendo que a situação é muito frustrante. Você já fez bastante coisa — boletim de ocorrência, reuniu provas — e isso mostra seu empenho em se defender.

Olhando seu caso aqui, a contestação está com status de "documentação adicional solicitada", ou seja, a bandeira pediu mais documentos para continuar a análise. O motivo da contestação é "compra não reconhecida pelo titular do cartão" (Mastercard).

Para esse tipo de contestação, a bandeira exige documentos específicos do titular do cartão (a pessoa que contestou), e não só do lojista. São eles:

1. Documento de identificação do titular do cartão (frente e verso)
 2. Foto do cartão do titular (ou fatura, se for virtual)
 3. Termo de reconhecimento 
- preenchido à mão e assinado pelo

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➤



Aya

A equipe também pode ajudar



1. Documento de identificação do titular do cartão (frente e verso)
2. Foto do cartão do titular (ou fatura, se for virtual)
3. Termo de reconhecimento preenchido à mão e assinado pelo titular

Os documentos que você já tem (receitas, vídeos, conversas, comprovante de agendamento) são importantes, mas a bandeira exige também esses três documentos do titular do cartão para que a defesa possa seguir. Sem eles, a defesa pode ser encerrada sem sucesso.

Você consegue entrar em contato com essa pessoa para solicitar esses documentos? O envio é feito pelo app: Ajustes > Contestações > selecionar a contestação > enviar documentos.



Aya • AI Agent

Olá! 😊

Como não recebemos mais retorno, vamos encerrar este atendimento

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



Aya

A equipe também pode ajudar



Gabriel • Há 5sem

Oi, Luana! Eu sou o Gabriel, da InfinitePay. Vi que conversamos recentemente sobre um chargeback. Quer retomar de onde paramos ou posso te ajudar com algo diferente?

Eu não vou pagar esse conta que essa estelionatária deixou para me isso é um descaso até na delegacia eu fui pq eu não roubada

Já dei provas o Suficiente da mesma

Receita de medicamento até

Ela no meu espaço vídeos e fotos das conversa

Ela marcando q comigo atendimento



Gabriel • Há 5sem

Luana, entendo que a situação é muito frustrante. Você já fez bastante coisa — boletim de ocorrência, reuniu provas e isso

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



Aya

A equipe também pode ajudar



16 de abr. de 2026



Aya • AI Agent

Olá! Eu sou a Aya e cuido das operações da InfinitePay. Vamos lá?



Clique aqui para iniciar



Aya • AI Agent

Para qual cadastro deseja atendimento?

Conta Lojista - CPF: 06487156396



Aya • AI Agent

Aguarde um momento enquanto verificamos as suas informações 😊

Sobre qual assunto você gostaria de falar?



Cobranças Online

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



Como eles não reconhecem se ela mesmo colocou a senha ?

Como seria fraude se a própria cliente deles digitou presencialmente a senha do cartão

Mas eu posso enviar o b.o aqui. ?

Quero ajudar sim com o envio



Gabriel • Há 6sem

Entendo sua frustração, Luana. Infelizmente é assim que o sistema de contestações funciona: o banco do comprador pode aceitar a reclamação dele e devolver o dinheiro, mesmo quando a senha foi digitada. A bandeira considera que a cliente pode alegar que perdeu o cartão ou que alguém fez a compra sem autorização, por exemplo.

Sobre enviar o BO: você pode me enviar aqui no chat que eu encaminho para a equipe analisar. Mas preciso que você en também outros documentos que a bandeira

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➤



Aya

A equipe também pode ajudar



Sobre o boletim de ocorrência: ele ajuda a reforçar sua defesa, mas a bandeira exige documentos específicos. Para contestações de fraude (quando o comprador diz que não reconhece a compra), eles pedem:

- Documento de identificação (frente e verso)
- Foto do cartão usado na compra (ou fatura se for virtual)
- Termo de reconhecimento preenchido à mão e assinado

Você consegue enviar esses documentos pelo app: Ajustes > Contestações > selecionar a contestação > recorrer/enviar documentos.

Se a defesa for aceita, o valor cobrado é devolvido integralmente pra você. Se não for aceita, a dívida permanece e precisa ser paga.

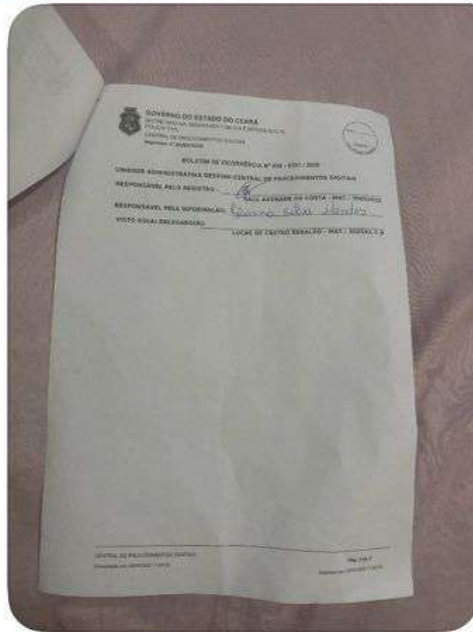
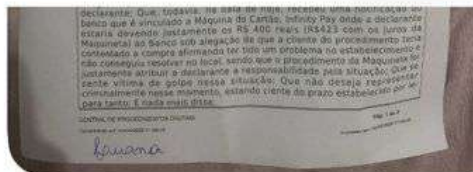
Quer que eu te ajude com o envio da documentação?


Como eles não reconhecem se ela

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔

<  **Aya** X
A equipe também pode ajudar



 **Gabriel** • Há 6sem

Recebi o Boletim de Ocorrência, Luana! Já adicionei ao seu caso. A equipe tem toda a documentação agora:

- Comprovante da transação
- Prints do WhatsApp com a cliente reconhecendo o serviço
- Receita médica com nome completo dela
- Boletim de Ocorrência

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



Aya

A equipe também pode ajudar



Gabriel • Há 6sem

Perfeito, Luana! Recebi os documentos e já encaminhei para a equipe especializada analisar. Eles vão verificar a possibilidade de reabrir a contestação com essa nova documentação.

Assim que tiver um retorno, te aviso aqui nessa mesma conversa. Pode acompanhar pelo app também.


Tem mais alguma coisa que posso te ajudar?

Eu tenho mais



Gabriel • Há 6sem

Sim, Luana! Você pode enviar tudo aqui mesmo no chat. Eu recebo os documentos e encaminho para a equipe.

Já peguei os prints que você mandou agora e adicionei ao caso. Assim que a equipe anali  e dou retorno aqui.

Sua conversa terminou


Envie uma mensagem ➔

<  **Aya**
A equipe também pode ajudar

X



Eu mando tudo aqui mesmo. ?

 **Gabriel** • Há 6sem

▼

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➤



Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



Aya

A equipe também pode ajudar



Sobre enviar o BO: você pode me enviar aqui no chat que eu encaminho para a equipe analisar. Mas preciso que você envie também outros documentos que a bandeira exige:

1. BO (boletim de ocorrência) — você já tem
2. Documento de identificação da cliente — se você tiver uma cópia (frente e verso)
3. Comprovante da venda — se tiver algum registro do serviço prestado (foto do antes/depois, agendamento, comprovante de pagamento parcial, etc.)

Quanto mais documentos você tiver que comprove que ela estava presente e autorizou a compra, melhor.

Pode mandar o BO aqui e qualquer outro documento que você tiver?



Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



Como eles não reconhecem se ela mesmo colocou a senha ?

Como seria fraude se a própria cliente deles digitou presencialmente a senha do cartão

Mas eu posso enviar o b.o aqui. ?

Quero ajudar sim com o envio



Gabriel • Há 6sem

Entendo sua frustração, Luana. Infelizmente é assim que o sistema de contestações funciona: o banco do comprador pode aceitar a reclamação dele e devolver o dinheiro, mesmo quando a senha foi digitada. A bandeira considera que a cliente pode alegar que perdeu o cartão ou que alguém fez a compra sem autorização, por exemplo.

Sobre enviar o BO: você pode me enviar aqui no chat que eu encaminho para a equipe analisar. Mas preciso que você en também outros documentos que a bandeira

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➤



Aya

A equipe também pode ajudar



Vou acompanhar o retorno da equipe e te aviso assim que tiver uma posição definitiva.

Entendo sua frustração, Luana. O comprovante da maquininha prova que a transação aconteceu, mas a bandeira entende que ele só confirma que o cartão foi passado — não que a titular estava presente ou recebeu o serviço. Por isso eles pedem algo assinado, como uma prova de que a pessoa reconhece ter estado lá e recebido o atendimento.

É uma exigência da bandeira (Mastercard), não uma regra nossa. Eu concordo que no dia a dia do salão ninguém pede assinatura depois de passar o cartão, mas é o que eles consideram como prova válida.

A equipe continua com o caso e vai usar toda a documentação que você enviou. Assim que tiver retorno, te aviso.



Aya - Al Agent

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



Aya

A equipe também pode ajudar



Como eu vou ter algo assinado se foi comprado com o cartão ?

E o comprovante serve pra q dessa maquina. ?



Gabriel • Há 5sem

Entendo perfeitamente, Luana. É uma questão complicada mesmo — em vendas de serviço no cartão, normalmente não se pede assinatura do cliente.

É justamente por isso que contestações de serviços são mais difíceis de reverter. A bandeira exige uma prova formal de que o titular do cartão reconheceu o serviço, e a assinatura é o padrão que eles aceitam.

Os documentos que você já enviou (WhatsApp, BO, receitas médicas) continuam no caso e a equipe vai tentar usar tudo isso na defesa. Mas sendo transparente com você: sem a assinatura, a chance de a bandeira aceitar é menor.

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



Aya

A equipe também pode ajudar



cliente no salão tendo o cabelo tratado — é uma boa prova de que o serviço foi realizado. Já adicionei ao caso também.

A equipe continua com toda a documentação e vai analisar tudo. Assim que tiver retorno, te aviso aqui.

15 de abr. de 2026



Gabriel • Há 5sem

Luana, uma informação importante: vídeos não são aceitos como documentação pela bandeira no processo de contestação. O que a bandeira precisa é um documento assinado pela titular do cartão (a Alyne), confirmando que ela recebeu o produto/serviço conforme combinado.

Sei que pode ser difícil conseguir isso dela, especialmente com o BO registrado, mas sem essa assinatura a bandeira não aceita a defesa. Você tem algum documento com a assinatura dela, como um

Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



Aya

A equipe também pode ajudar



Tudo bem



Gabriel • Há 6sem

Perfeito! Qualquer novidade eu te aviso aqui mesmo. Se precisar de mais alguma coisa, é só chamar.

Obrigada fico no aguardo



Gabriel • Há 6sem

Por nada, Luana! Assim que a equipe responder, te dou o retorno aqui.

[09955bfaf-4b97-4b4f-b3eb-c1cb...](#)

Nao sei se vcs conseguem ver vídeo mas tenho mas mandei ai pra ver



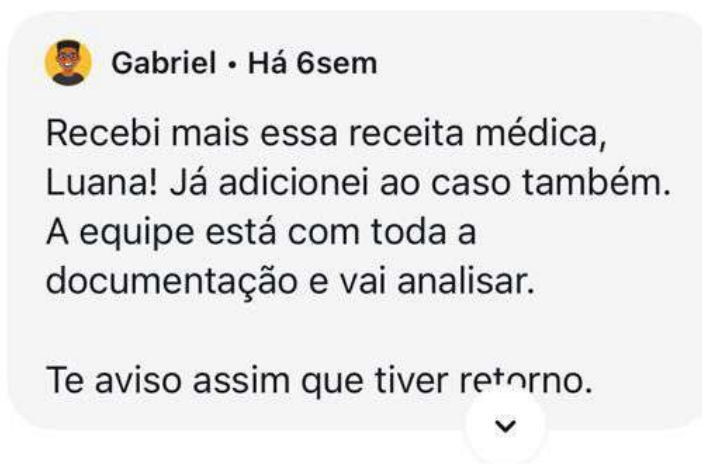
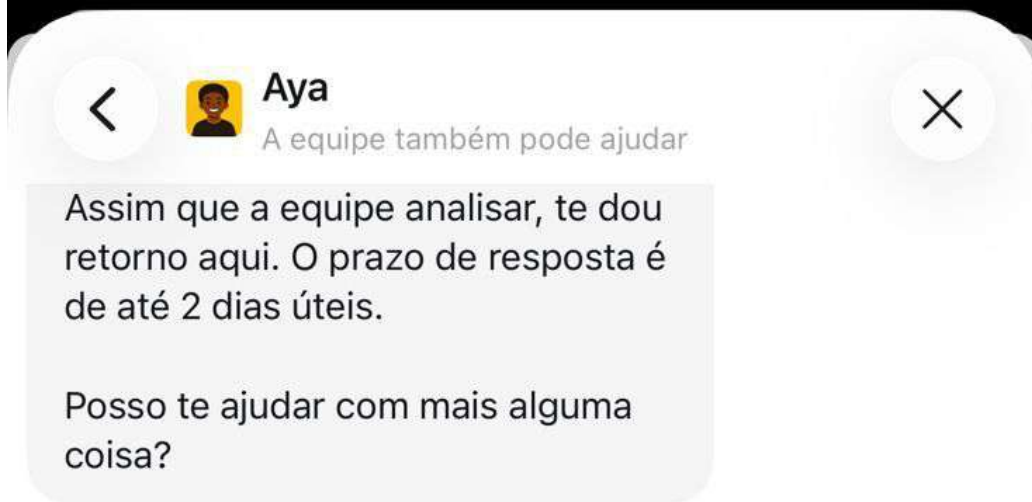
Gabriel • Há 6sem

Conseguir ver o vídeo sim! Mostra a cliente no salão tendo o cabelo tratado — é uma boa prova de que o serviço foi realizado. Já adicionei ao caso também.



Sua conversa terminou


Envie uma mensagem ➔



Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔



 Gabriel • Há 6sem

Recebi o Boletim de Ocorrência, Luana! Já adicionei ao seu caso. A equipe tem toda a documentação agora:

- Comprovante da transação
- Prints do WhatsApp com a cliente reconhecendo o serviço
- Receita médica com nome completo dela
- Boletim de Ocorrência por estelionato

Assim que a equipe analisar, te dou retorno aqui. O prazo de resposta é de até 2 dias úteis.

Posso te ajudar com mais alguma coisa?



Sua conversa terminou

Envie uma mensagem ➔