



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nº DE ATENDIMENTO 25.01.0564.001.00022-301

Reclamante: Maria Auxiliadora Sinésio da Silva, **CPF:** 202.778.733-04, **Endereço:** Rua 21, Nº 120, **Bairro:** Jereissati I, **Cidade:** Maracanaú-CE, **CEP:** 61900-460, **Telefone:** (85) 99815-3758. **Procurador(a):** Maria Alice Pereira Lopes, **CPF:** 064.695.163-78.

Reclamada: Banco Bradesco S.A., **CNPJ:** 04.184.779/0001-01, **Endereço:** Núcleo Cidade de Deus, Nº s/n, **Bairro:** Vila Yara, **Cidade:** Osasco-SP, **CEP:** 06029-900. **Preposto:** Iramar Alves da Silva, **CPF:** 017.756.833-03. **Documentação apresentada:** Carta de preposto, procuração, defesa administrativa, atos constitutivos e faturas.

Aos 29 de janeiro de 2025 às 09h45, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como **Conciliadora Natasha Rosane Dias Campos**.

Aberta a audiência, o consumidor reiterou a inicial.

Facultada a palavra ao preposto da reclamada, este reitera os termos da defesa e destaca que a fatura com vencimento em 09/12/2024, no valor de R\$ 814,26, teve seu pagamento constatado em 03/12/2024, bem como que o valor referente ao mês de dezembro de 2024, não foi incluído na fatura de 09/01/2025. Portanto, o valor cobrado na fatura de janeiro de 2025 está correto. Com isso, requer o arquivamento da presente reclamação.

Facultada novamente a palavra à parte autora, esta informa que não concorda com as alegações apresentadas pelo preposto uma vez que as faturas estão vindos duplicadas e a mesma já efetuou o pagamento do mês de Dezembro/2024 sendo cobrada novamente. Informa que devido a falta de acordo a mesma judicializará a presente reclamação. Ressalta que a funcionária do SAC Beatriz informou no dia 06/01/2025 que de fato houve as duplicações das faturas, conforme protocolo de nº 338200306.

DO CONCILIADOR:

Dito isto, e **RESTANDO INFRUTÍFERA** a tentativa de acordo entre as partes apresentadas a esta audiência de conciliação, encaminho a presente consulta ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entendam necessários.

Cumprе destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da consulta do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, transferindo o trâmite da presente permissão, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

Maracanaú/CE, 29 de janeiro de 2025.

Natasha Rosane Dias Campos

Natasha Rosane Dias Campos
Conciliadora Procon Maracanaú

Maria Alice Pereira Lopes

Maria Alice Pereira Lopes (Procuradora/Reclamante)

Iramar Alves da Silva

Iramar Alves da Silva (Preposto)
Banco Bradesco S.A. (Reclamada)

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011