



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

Número de Atendimento: 2510056400100040301

Reclamante/Consumidor(a): LUCIANA ABREU DA SILVA MESQUITA, CNPJ/CPF: 053.452.523-78, Endereço: Rua 9 - 530 CASAB - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-350, Telefone: (85) 98639-8389, E-mail: lucianaabreumesquita@gmail.com.

Reclamado/Fornecedor: INCE VENDA DE INFOPRODUTOS DE EMAGRECIMENTO E SAUDE EIRELI, CPF/CNPJ: 34.838.040/0001-29, Endereço: Rua 1201 - 310 SALA 2 EDIF TESLA RESIDENCIAL - Centro - Balneário Camboriú - SC - 88330-792, E-mail: femanda.andrezo@euro.adv.br, william@williamcoutho.com.br, sara.neves@euro.adv.br.

Representada pelas advogadas Sra. Fernanda Mendonça Travassos Andrezo, inscrita na OAB/DF sob o nº 36.539, e Sara Neves Rozendo, inscrita na OAB/DF sob o nº 78.251, bem como pela preposta Cândida Cervi Pires, inscrita no CPF sob o nº 649.562.290-20, tendo esta apresentado, anteriormente a este ato, carta de preposição, defesa administrativa, atos constitutivos e procuração.

Aos 15 de dezembro de 2025 às 09h00, 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 Luana de souza Rodrigues.

Aberta a audiência, a consumidora reiterou a inicial.

Facultada a palavra a advogada da reclamada a sra. Fernanda Mendonça Travassos Andrezo, esta informa que a plataforma de pagamento Hotmart atua exclusivamente como intermediadora das transações financeiras, realizando a mediação do pagamento entre o consumidor e a empresa infoprodutora, aqui William Couto, nos termos de seus próprios regulamentos e políticas internas.

Nesses casos, quando o consumidor solicita a abertura de chargeback, o procedimento é automaticamente gerenciado pela própria Hotmart, que, de forma imediata realiza o bloqueio do acesso do consumidor ao produto adquirido; e efetua o bloqueio do valor correspondente na conta da empresa infoprodutora, impedindo qualquer movimentação ou disponibilidade financeira sobre o montante questionado.

Diante desse cenário, a empresa infoprodutora não possui qualquer ingerência, controle ou disponibilidade sobre o valor objeto do chargeback, razão pela qual não é possível realizar a devolução diretamente ao consumidor.

Assim, eventual restituição de valores deverá ser solicitada e tratada diretamente junto à plataforma Hotmart, responsável pela gestão do pagamento, análise do chargeback e eventual estorno, nos prazos e condições definidos exclusivamente por seus termos de uso.

Facultada novamente a palavra à parte autora, esta informa que, em momento algum, foi informada acerca da plataforma Hotmart, bem como discorda das alegações prestadas pela advogada da reclamada. Ressalta que solicitou o cancelamento junto à empresa infoprodutora no dia 01/10/2025, porém não obteve retorno.

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, as partes acima qualificadas **não formalizaram acordo**.

Informo que a consumidora foi consultada acerca do interesse em reagendar a audiência, a fim de que a empresa Hotmart fosse devidamente notificada. A reclamante informou que não possui interesse no reagendamento e buscará as vias judiciais.

Neste ato, a advogada do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela Consumidora, porém, não ofertou proposta de acordo.

Dito isto, encaminho assim o presente ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

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

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

Maracanaú/CE, 15 de dezembro de 2025.

Luana de Souza Rodrigues
Luana de Souza Rodrigues (Conciliadora)

Luciana Abreu da Silva Mesquita
Luciana Abreu da Silva Mesquita (Consumidora)

Presença virtual

Fernanda Mendonça Travassos Andrezo (Advogada)
Ince Venda de Infoprodutos de Emagrecimento e Saúde Eireli (Fornecedor)

Presença virtual

Sara Neves Rozendo (Advogada)
Ince Venda de Infoprodutos de Emagrecimento e Saúde Eireli (Fornecedor)

Presença virtual

Candida Cervi Pires (Preposta)
Ince Venda de Infoprodutos de Emagrecimento e Saúde Eireli (Fornecedor)

