

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO



PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO | Número de Atendimento:
2501056400100039301, 2501056400100039302

Reclamante/Consumidor(a): SANDRA MARIA PEIXOTO ALMEIDA, **CNPJ/CPF:** 056.787.223-87, **Endereço:** Rua 13 - 3 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-250, **Telefone:** (85) 98844-5464, **E-mail:** SANDRAMPEIXOTO1@GMAIL.COM.

Reclamado/Fornecedor: Banco Bradesco S.A., **CPF/CNPJ:** 60.746.948/0001-12, **Endereço:** Núcleo Cidade de Deus, s/n - s/n - Vila Yara - Osasco - SP - 06029-900

Mercado Pago.com Representações Ltda., CPF/CNPJ: 10.573.521/0001-91, **Endereço:** Avenida das Nações Unidas - 3003 - Bonfim - Osasco - SP - 06233-200

Ao(s) 23 de Abril de 2025 às 09h55, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). SANDRA MARIA PEIXOTO ALMEIDA, inscrito no CPF sob nº 056.787.223-87 e o(s) Fornecedor(es) Banco Bradesco S.A. representado pela Sra. LORENA SILVA MARQUES, inscrita no CPF de nº 024.246.793-80 e Mercado Pago.com Representações Ltda, representado pelo Sr. IRAMAR ALVES DA SILVA, inscrito no CPF de nº 017.756.833-03.

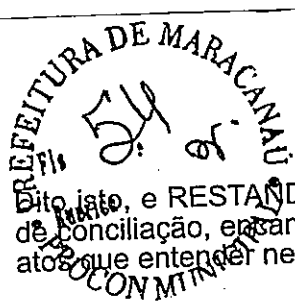
Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Banco Bradesco S.A. representado pela Sra. LORENA SILVA MARQUES, essa informa que por se tratar de uma operação legitimizada por senha e chave de segurança a operação foi feita de modo legal e após análise, infelizmente não foi aprovado o reembolso da consumidora.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Mercado Pago.com Representações Ltda. representado pelo Sr. IRAMAR ALVES DA SILVA, reitera os termos da defesa e esclarece que, em apuração aos fatos reportados na reclamação em análise, constatou-se que a Reclamante efetuou o pagamento de boleto que recebera diretamente através de um terceiro. Portanto, tendo em vista que o boleto pago não foi impresso pela Reclamante através de seu cadastro junto à plataforma da empresa reclamada, contrariando assim seus Termos e Condições Gerais de Uso, inexistente responsabilidade do Mercado Pago em relação aos fatos aqui reclamados, uma vez que as regras de utilização da plataforma não foram observadas. Com isso, requer que seja a presente reclamação ARQUIVADA como NÃO FUNDAMENTADA, ante a ausência de responsabilidade da reclamada.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). SANDRA MARIA PEIXOTO ALMEIDA, esta discorda das alegações apresentadas pelos prepostos das empresas reclamadas, uma vez que efetuou o pagamento através de um código de barras que a mesma recebeu pelo whatsapp e após isso, imediatamente via ligação e de forma presencial, a mesma avisou a instituição bancária sobre o pagamento errôneo (golpe) mas o banco nada fez.

Ressalto, que a parte autora RECUSOU-SE a assinar o Termo de audiência, alegando que NÃO CONCORDA com as alegações apresentadas. Nada mais disse.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor MERCADO PAGO apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa. Por sua vez, a representante do BANCO BRADESCO realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposição.



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

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

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 23 de Abril de 2025 .

Natasha Rosane Dias Campos
NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS (Conciliador(a))

SANDRA MARIA PEIXOTO ALMEIDA (Consumidor(a))

Lorena Silva Marques
LORENA SILVA MARQUES (Preposto(a))

Banco Bradesco S.A. (Fornecedor)
IRAMAR ALVES DA SILVA (Preposto(a))

Mercado Pago.com Representações Ltda (Fornecedor)