



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2501056400100039302

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

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

Procurador(a): - CNPJ/CPF:

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Mercado Pago.com Representações Ltda.

Nome Fantasia: Mercado Pago

CPF/CNPJ: 10.573.521/0001-91

Endereço de Correspondência: Avenida das Nações Unidas - 3003 - Bonfim - Osasco - SP - 06233-200

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **23/04/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Relato:

A parte consumidora relata que, no dia 14/01/2025, recebeu uma mensagem via WhatsApp do número de telefone (85) 9 8879-1166, que se passava por sua filha, utilizando a foto de perfil e outros dados pessoais dela. Na mensagem, foi solicitado o pagamento de um boleto no valor de R\$ 1.888,00 (mil oitocentos e oitenta e oito reais). A reclamante efetuou o pagamento, mas, ao entrar em contato com sua filha para confirmar a solicitação, percebeu que o número de telefone utilizado não era o mesmo de sua filha. Cerca de 20 minutos após o golpe, a reclamante entrou em contato com o banco Bradesco por meio de ligação via aplicativo para reportar o ocorrido e solicitar o cancelamento do pagamento. Contudo, não obteve retorno. Em seguida, dirigiu-se à agência onde mantém sua conta corrente (número 0628-9) e conversou com o gerente, que informou que o pagamento havia sido localizado e que os dados do caso já haviam sido encaminhados ao departamento de segurança do banco. O gerente também mencionou que uma resposta seria fornecida em até 24 horas. Após esse atendimento, a reclamante dirigiu-se à delegacia mais próxima e registrou um Boletim de Ocorrência (nº 931-9133/2025). A consumidora informa que conseguiu salvar algumas capturas de tela das conversas com os estelionatários, mas grande parte das mensagens foi apagada pelos criminosos. Após o período de 24 horas, a reclamante tentou novamente entrar em contato com o banco por ligação via aplicativo, mas não obteve retorno. No dia 16 de janeiro, ao entrar em contato novamente, foi informada que o caso ainda estava aguardando análise do departamento de segurança, sem



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
MARACANAÚ**

previsão para uma resposta. Diante desses fatos, a reclamante compareceu à sede deste órgão para buscar uma solução pacífica e eficaz para o problema.

Pedido: Diante exposto e por conta de ter tomado as devidas providências em questão de minutos, a consumidora solicita um esclarecimento referente ao ocorrido.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 24 de Março de 2025 .

ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____
SANDRA MARIA PEIXOTO ALMEIDA