



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.05.0564.001.00060-301

Reclamante: Luana Silva Mendes, **CPF:** 064.871.563-96, **Endereço:** Rua 1 - 253 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-340, **Telefone:** (85) 98856-5550.

Reclamado: Cloud Walk Instituição de Pagamentos e Serviços LTDA, **CNPJ:** 18.189.547/0001-42

Aos 06 de julho de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Karol dos Santos Mateus, inscrita no CPF de nº 020.258.236-14 e-mail: audiencias@fmdadvogados.com.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Karol dos Santos, esta informa que, a empresa não oferece acordo e reitera os termos da defesa apresentada.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, foi surpreendida com a notificação da contestação do valor de R\$ 400,00 reais, pois não esperava que a cliente fosse realizar tal ato, está se prejudicando, pois no seu entendimento não tem com o que arcar diante do valor, já que a empresa colocou como saldo devedor em sua conta vinculada a maquina. Que diante dos esclarecimentos, ouviu atentamente, mas não concorda e recorrerá ao Poder Judiciário.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não apresentou proposta de acordo.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO 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.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 06 de julho de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro

Conciliadora Procon Maracanaú

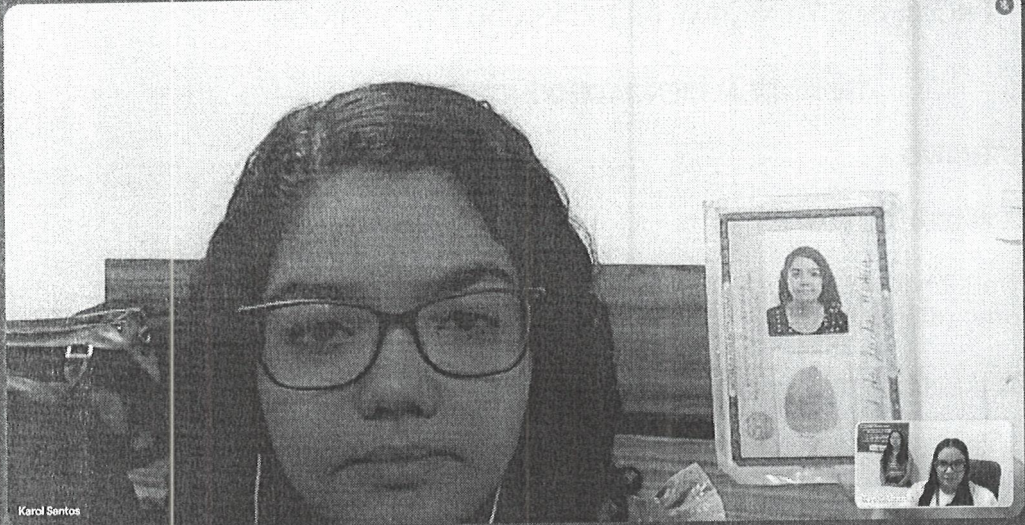
Luana Silva Mendes (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

Karol dos Santos Mateus (Preposta)

Cloud Walk Instituição de Pagamentos e Serviços LTDA (Reclamada)

11:20 | Processo: 2605056400100060301 |  



Karol Santos

Processo: 2605056400100060301 X

DO CONCILIADOR
Informo que durante a audiência, a preposta da parte reclamada apresentou escancamentes a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, apresentando ainda proposta de acordo, mas não aceita pela consumidora.
Informo ainda que a referida preposta realizou leitura de carta de preposto e demais administrativas.
Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes, apresenta a esta audiência de conciliação, encerrando a presente mediação no Senhor Juiz para análise, determinação e demais atos que entender necessários.
Há de mais para constar no momento, encerra-se esta audiência e conciliador e reclamante e a preposta da reclamada.

Enviar uma mensagem 