

PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00022-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ABNER COSME DANTAS em face do fornecedor MERCADO PAGO, na qual relata que desde 2022, passou a ser cobrado pela empresa reclamada por supostos débitos decorrentes de cartão de crédito e empréstimo que afirma não ter contratado. Informa que, apesar das tentativas de esclarecimentos, não obteve informações satisfatórias. Entretanto em 2025, constatou a inscrição indevida de seu nome nos cadastros de restrição ao crédito, fato que lhe causou prejuízos. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita a baixa do débito indevido, uma vez que não reconhece a origem das cobranças.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado, às fls.17, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer a audiência designada, tampouco apresentou qualquer justificativa ou manifestação que demonstrasse interesse na resolução do conflito. Ademais, verifica-se que, embora a reclamada tenha informado, em defesa apresentada às fls. 11, a existência de suposto acordo interno no valor de R\$ 64,79 reais, orientando o consumidor a realizar o pagamento por meio do aplicativo, tal circunstância não comprova a regularidade da contratação ou a existência de relação jurídica válida. Ressalte-se que, em audiência, o consumidor confirmou a visualização do referido valor no aplicativo e a realização do pagamento conforme orientado, constando, inclusive, a quitação do débito no sistema da reclamada, contudo permanece sem acesso ao cartão supostamente vinculado à cobrança, o que reforça a ausência de comprovação da contratação. Diante disso, persiste a falha na prestação do serviço, uma vez que a reclamada não apresentou documentos hábeis a demonstrar a origem do débito ou a autorização do consumidor para a contratação dos serviços alegados, em afronta aos arts. 6º, inciso III, 14 e 42 do Código de Defesa do Consumidor

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer, de forma injustificada, a audiência de conciliação regularmente designada, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço, consubstanciada na cobrança indevida e na ausência de comprovação de relação jurídica válida que justificasse a imputação do débito ao consumidor. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA /NÃO ATENDIDA**, nos termos do arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 26 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 28/01/2026 10:44:19-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação, conforme registrado às fls. 17, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos do arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 26 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 27/01/2026 15:25:00-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**