



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00060-3

Data/Hora de Abertura: 26/05/2026 às 10:02:27

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LUANA SILVA MENDES

CPF do Consumidor: 064.871.563-96

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Infinite Pay	Cloud Walk Instituição de Pagamentos e Serviços LTDA	18.189.547/0001-42	26.05.0564.001.00060-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que possui uma maquininha vinculada à empresa reclamada. Em fevereiro de 2026, recebeu em sua conta, por meio da referida maquineta, o valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), referente a um serviço prestado pela consumidora a uma cliente.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Entretanto, em abril de 2026, a consumidora tomou conhecimento de que a referida cliente havia contestado a compra realizada. No mesmo dia em que foi informada acerca da contestação, a consumidora decidiu registrar um Boletim de Ocorrência, a fim de resguardar seus direitos.

A consumidora tentou apresentar defesa junto à reclamada, encaminhando prints das conversas mantidas via WhatsApp entre ela e a cliente, extratos bancários e o respectivo Boletim de Ocorrência. Contudo, a reclamada respondeu alegando que a documentação apresentada não seria suficiente para comprovar a regularidade da transação.

Não conseguindo solucionar a situação administrativamente junto à reclamada, e sendo informada de que seu nome poderia ser negativado, bem como da existência do débito em sua conta, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca da cobrança realizada, bem como o cancelamento do débito lançado em sua conta.

TRATATIVAS

26/05/2026 - **Carta**

Situação: Aberta