



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100015301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FÁTIMA GOMES DE OLIVREIRA - **CNPJ/CPF:** 122.935.983-49
Endereço: Raimundo Valdelírio - Nº 1193 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-700
Telefone: (85) 99698-3445
E-mail: fatiamoliveira1193@gmail.com

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 **24/03/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, 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:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/wam-ajgw-xek>

Relato:

Relata a consumidora que possui cartão de crédito junto ao Mercado Pago e que, ao verificar a fatura com vencimento em 04/02/2026, identificou a cobrança no valor de R\$ 1.750,28 (mil setecentos e cinquenta reais e vinte e oito centavos). Contudo, ao conferir detalhadamente os lançamentos e realizar a soma dos valores, constatou que o montante correto da fatura seria de R\$ 1.313,68 (mil trezentos e treze reais e sessenta e oito centavos).

Informa que entrou em contato com a central de atendimento do Mercado Pago, ocasião em que foi confirmada a divergência, sendo-lhe informado que o valor correto seria, de fato, R\$ 1.313,68.



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

Ainda assim, ao tentar efetuar o pagamento, o sistema apenas permitia a quitação do valor integral de R\$ 1.750,28.

Relata, ainda, que a atendente informou que o valor cobrado a maior seria compensado na fatura do mês de março de 2026. Ademais, a consumidora foi informada de que o pagamento no valor de R\$ 1.050,00 (mil e cinquenta reais), realizado em janeiro de 2026, teria sido devolvido pelo Mercado Pago, informação esta com a qual a consumidora não concorda, uma vez que não reconhece a referida devolução.

Diante das divergências de informações, da cobrança indevida e da ausência de esclarecimentos adequados, a consumidora buscou o Procon com o objetivo de obter a devida intermediação.

Pedido: Requer a consumidora esclarecimentos detalhados acerca da memória de cálculo da fatura, bem como explicações sobre os valores de R\$ 1.050,00 e R\$ 1.750,28, além da emissão das faturas com valores corretos e devidamente discriminados.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente 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, 20 de Fevereiro de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 20/02/2026

Ass. do consumidor(a):

FÁTIMA GOMES DE OLIVEIRA