



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2605056400100060301

Data de retorno do consumidor(a): 05/06/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUANA SILVA MENDES

CNPJ/CPF: 064.871.563-96

Endereço: Rua 1 - 253 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-340

Telefone: (85) 98856-5550

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Infinite Pay

Nome Fantasia: Infinite Pay

CPF/CNPJ: 18.189.547/0001-42

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 4130-1011

E-mail Institucional: ouvidoria@infinitepay.io

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.

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



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

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.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 26 de Maio de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

LUANA SILVA MENDES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____