



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2601056400100068301,2601056400100068302

Reclamante/Consumidor(a): ADEILTON ARCANJO DE MOURA, **CNPJ/CPF:** 153.729.523-34, **Endereço:** Rua Vicente Ferreira Góes - 148 BL B AP 204 - Alto da Mangueira - Maracanaú - CE - 61905-090, **Telefone:** (85) 99979-1108, **E-mail:** adeliltonpoeta@gmail.com.

Reclamado/Fornecedor: FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS MULTSEGMENTOS NPL IPANEMA VI - NAO PADRONIZADO, **CPF/CNPJ:** 26.405.883/0001-03, **Endereço:** Rua Iguatemi - ANDAR 19 PARTE - Número 151 - Itaim Bibi - São Paulo - SP - 01451-011, **E-mail:** proconreturn@paradvogados.com.br, representado pelo(a) Sr(a). FLÁVIA FERREIRA DE ABREU, inscrita no CPF sob nº089.972.566-02. Tendo apresentado durante ato defesa administrativa e carta de preposição.

Reclamado/Fornecedor: NATURA COSMÉTICOS S/A, **CPF/CNPJ:** 71.673.990/0001-77, **Endereço, E-mail:**

Ao(s) 23 de abril de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). ADEILTON ARCANJO DE MOURA e o Fornecedor FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS MULTSEGMENTOS NPL IPANEMA VI - NAO PADRONIZADO.

Aberta a audiência, informo que a reclamada NATURA COSMÉTICOS S/A não compareceu ao ato e não encaminhou qualquer justificativa prévia para sua ausência.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS MULTSEGMENTOS NPL IPANEMA VI - NAO PADRONIZADO, o(a) Sr(a). FLÁVIA FERREIRA DE ABREU, esta reitera os termos da defesa apresentados anteriormente ao ato, informa que já foram devidamente solicitadas a cedente Natura todas as informações e documentos pertinentes ao caso em análise, a fim de viabilizar a adequada instrução do feito e o completo esclarecimento dos fatos controvertidos. Todavia, até a presente data, não houve retorno por parte do cedente, o que tem impossibilitado a juntada da integralidade dos documentos necessários neste momento processual. Não obstante, em consulta aos sistemas internos da reclamada, verificou-se a existência de 01 (um) contrato ativo vinculados à parte autora, cujos dados mais detalhados dependem das informações a serem encaminhadas pelo cedente. Importante esclarecer, ainda, que a reclamada atua na condição de cessionária dos créditos, razão pela qual não detém a posse dos documentos originários da contratação, os quais permanecem custodiados e sob responsabilidade do cedente. Dessa forma, tão logo haja o retorno com os documentos solicitados, a reclamada procederá imediatamente à juntada nos autos, em observância aos princípios da boa-fé e da cooperação processual. Desta forma, a presente demanda deverá ser considerada resolvida, uma vez que a reclamada trouxe aos autos esclarecimentos e proposta de acordo. Considerando a validade da cobrança, as propostas constam do tópico de defesa próprio, pelo qual oferece pagamento a vista com 21,35% de desconto no valor de R\$681,06, e parcelado em até 12 parcelas (uma entrada de R\$66,21 + 11 parcelas de R\$59,61) com vencimento em 30/04/2026. Caso o reclamante tenha interesse em quitar o débito, deverá entrar em contato preferencialmente por e-mail, através do endereço proconreturn@paradvogados.com.br, informando nome completo, CPF e-mail atualizado e data para primeiro pagamento.

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú - CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

Caso prefira ligação ou WhatsApp, deverá entrar em contato através do 31 99940-4265, com a Dra. Thays Ferrarezi, este contato é EXCLUSIVAMENTE para acordos e boletos.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). ADEILTON ARCANJO DE MOURA, este reitera os termos apresentados da inicial. Informa que não aceita a proposta de acordo apresentada pela preposta da reclamada, uma vez que não reconhece a dívida apontada, afirmando não tê-la contraído.

DO CONCILIADOR

Neste ato, o(a) representante do fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) consumidor(a), tendo ofertado proposta de acordo a qual não foi aceita pelo consumidor.

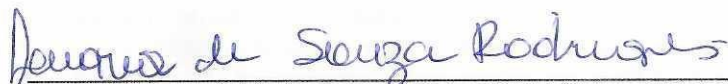
Consigno que, diante da ausência injustificada do fornecedor NATURA COSMÉTICOS S/A para o ato, as partes não entraram em acordo. Ressalto, ainda, que foi o referido fornecedor quem repassou a suposta dívida ao reclamado, fato este que contribuiu diretamente para a instauração da presente demanda.

O Consumidor(a) por sua vez discorda das alegações apresentadas pela representante FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS MULTISEGMENTOS NPL IPANEMA VI RESPONSABILIDADE LIMITADA,

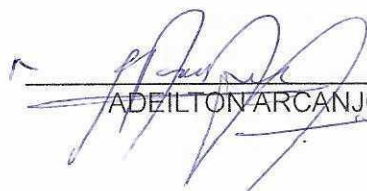
Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 23 de abril de 2026.



LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))



ADEILTON ARCANJO DE MOURA (Consumidor(a))

PRESEÇA VIRTUAL
FLÁVIA FERREIRA DE ABREU(Preposto(a))
FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS MULTSEGMENTOS NPL IPANEMA VI -
NAO PADRONIZADO(Fornecedor)

AUSENTE
(Preposto(a))
NATURA COSMÉTICOS S/A (Fornecedor)

