



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2605056400100044301

Reclamante/Consumidor(a): RAMON SALVIANO SILVA, **CNPJ/CPF:** 600.187.143-40 , **Endereço:** Rua Serra da Guia - 161 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-460 , **Telefone:** (85) 98560-1999 , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Mercado Pago.com Representações Ltda. , **CPF/CNPJ:** 10.573.521/0001-91 , **Endereço:** Avenida das Nações Unidas - 3003 - Bonfim - Osasco - SP - 06233-200 .**E-mail:** ynamaciel@gmail.com.

Ao(s) 01 de Julho 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). RAMON SALVIANO SILVA e o(s) Fornecedor(es) Mercado Pago.com Representações Ltda., representado pelo(a) Sr(a). Dandara Layna Maciel, inscrita no CPF sob nº034.322.830-08.

Dada a palavra ao(a) preposto(a), esta informa que a plataforma atuou em caráter de exceção e mera liberalidade, efetuando a quitação interna e a bonificação do valor de R\$346,46 (creditado em 23/06).

Com essa intervenção do back office, a pendência financeira foi integralmente baixada e o saldo negativo foi zerado. O perfil eletrônico do consumidor encontra-se 100% regularizado e livre de ônus, restando a pretensão da inicial totalmente satisfeita.

Dada a palavra ao(à) consumidor(a), este informou que está ciente dos esclarecimentos apresentados pela preposta da empresa reclamada. Ademais, requereu que a reclamada se abstenha de realizar, futuramente, quaisquer cobranças relacionadas ao objeto da presente reclamação.

DA CONCILIADORA

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), Ressaltou que procedeu com a quitação interna e a bonificação do valor de R\$346,46 (creditado em 23/06), realizou ainda a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa.

1. Fica consignado que, na data de 23/06/2026, a empresa reclamada procedeu, por mera liberalidade, à quitação interna do débito, bem como à concessão de bonificação no valor de R\$ 346,46 (trezentos e quarenta e seis reais e quarenta e seis centavos) em favor do(a) reclamante.

2. Fica a empresa reclamada comprometida a se abster de realizar, futuramente, quaisquer cobranças ao(à) consumidor(a) relacionadas ao objeto da presente reclamação.

3. Fica o reclamante ciente que se a empresa não cumprir o presente acordo deverá comunicar a este órgão consumerista.

4. Fica, portanto, estabelecido o compromisso do fornecedor no cumprimento do presente acordo, sob pena de aplicação de multa bem como da inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO 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, 01 de Julho de 2026 .

Luana de Souza Rodrigues

Luana de Souza Rodrigues (Conciliador(a))

Ramon Salviano Silva

Ramon Salviano Silva (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

Dandara Layna Maciel (Preposto(a))

Mercado Pago.com Representações Ltda. (Fornecedor)

