



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: 25.03.0564.001.00044-301

Reclamante: José Farias, **CNPJ/CPF:** 166.753.473-49, **Endereço:** Rua Joacy Freitas Dutra, nº 21, **Bairro:** Alto da Mangueira, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.905-030, **Telefone:** (85) 98746-2436.

Reclamada: Paulista - Serviços De Recebimentos e Pagamentos LTDA, **CNPJ:** 15.245.499/0001-74, **Endereço:** Avenida Brigada Faria Lima, Nº 1355 (1º Andar), **Bairro:** Jardim Paulistano, **Cidade:** São Paulo - SP, **CEP:** 01.452-919.

Aos 29 de abril de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceu a parte reclamante acima qualificada.

Aberta a audiência, informo que a empresa reclamada acima qualificada não enviou nenhum representante para o ato de forma presencial, bem como não entrou na sala virtual, não apresentando nenhuma justificativa prévia para a demanda em epígrafe. Contudo, a reclamada protocolou defesa administrativa no dia 24/04/2025, informando que o reclamante havia aderido a um serviço de seguro de vida e plano de assistência funerária, que o contrato havia sido cancelado, e que os valores seriam ressarcidos em até 10 dias úteis.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, este reitera os termos da inicial deste processo administrativo, informando que não contratou nenhum serviço junto a reclamada, e que irá aguardar o próximo pagamento de seu benefício para saber se o serviço realmente foi cancelado, e aguardar o prazo informado pela reclamada para devolução dos valores, e retornará em momento oportuno para informar este órgão.

DO CONCILIADOR:

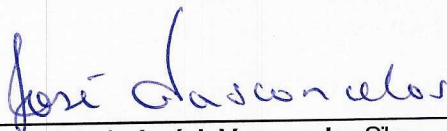
A audiência NÃO LOGROU ÊXITO, devido à ausência injustificada de representante da parte reclamada a audiência de conciliação previamente designadas por este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para o dia de hoje, frustrando assim a composição de audiência. Contudo, diante das informações constantes na defesa administrativa protocolada pela reclamada, faz-se necessários o aguardo para cumprimento do ressarcimento dos valores já debitados do benefício do autor.

Informo ainda que a parte autora foi advertida das informações anteriormente, e solicitado que compareça ao órgão depois do dia 09/05/2025, prazo máximo este para cumprimento do acordado pela reclamada em sua defesa administrativa, para informar se o serviço foi realmente cancelado, bem como se os valores já debitados foram ressarcidos.

Dito isto, concedo o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a contar do prazo final para cumprimento do acordo apresentado pela reclamada em defesa administrativa, para que compareça a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e informar se sua demanda foi ou não atendida pela empresa reclamada.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador e a parte reclamante.

Maracanaú/CE, 29 de abril de 2025.



Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú



José Farias (Reclamante)

AUSENTE

Paulista - Serviços De Recebimentos e Pagamentos LTDA (Reclamada)