



BOLETIM DE OCORRÊNCIA Nº 205 - 1316 / 2026

Dados da Ocorrência

Natureza do Fato: **ESTELIONATO**
Data / Hora da Comunicação: **13/05/2026 11:26:24**
Data / Hora da Ocorrência: **08/11/2025 08:00:00**
Endereço da Ocorrência: **NORTH SHOPPING MARACANAU , CENTRO - MARACANAU/CE**
Ponto de Referência:

Dados da(s) Vítima(s)

Nome: **MARIA REGIANE RODRIGUES DE SOUSA**
Nascimento: **16/03/1976** CPF: **004.033.273-00**
RG: **2005010405692** Orgão Emissor: **SSPDS** UF: **CE**
Identidade de Gênero: **MULHER CIS** Orientação Sexual: **HETEROSSEXUAL**
Possui Etnia Indígena: **NÃO**
Filiação: **FRANCISCA MARIA RODRIGUES DE SOUSA**
Endereço: **RUA SANTA LUZIA , 125**
Bairro: **MUCUNÃ** CEP:
Município: **MARACANAU/CE**
País: **BRASIL** Telefone: **(85) 98612-0581**
Email:

Histórico

NOTICIA A DECLARANTE que, no dia 08 de novembro de 2025, contratou os serviços da clínica dentária POP DENTES, localizada no município de Maracanaú, para a confecção de uma prótese dentária no valor total de R\$ 1.250,00; QUE o prazo acordado para a entrega do produto era de 45 (quarenta e cinco) dias; QUE a declarante já efetuou o pagamento de 03 (três) parcelas no valor de R\$ 281,00 cada, totalizando R\$ 843,00 já pagos, porém, até a presente data, não recebeu a prótese; QUE a declarante tentou diversos contatos com a clínica através do número +55 85 99421-2457, contudo, os funcionários não fornecem respostas concretas, limitando-se a informar que o caso está "em análise"; QUE a declarante solicitou o cancelamento do contrato e o estorno dos valores pagos, mas a empresa mantém a mesma postura de inércia; QUE a declarante se sente lesada financeiramente; QUE A DECLARANTE FOI DEVIDAMENTE CIENTIFICADA DO PRAZO DECADENCIAL DE 06 (SEIS) MESES PARA EXERCER O DIREITO DE REPRESENTAÇÃO CRIMINAL; E NADA MAIS DISSE.//////////
/////

UNIDADE ADMINISTRATIVA DESTINO: DELEGACIA METROPOLITANA DE MARANGUAPE

RESPONSÁVEL PELO REGISTRO : _____

"ESCRIVAO AD HOC" - MAT.:

RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO: Maria Regiane Rodrigues de Sousa

VISTO DO(A) DELEGADO(A): _____



Nome do(a) paciente: maria Regiane Rodrigues de Souza
CPF do(a) paciente: 004.033.273-00
Nome do(a) representante: _____ (se menor ou incapaz)
CPF do(a) representante: _____ (se menor ou incapaz)
Unidade de atendimento: POP Dents north shopping
Procedimento(s) contratado(s): protese de natural
Valor do(s) procedimento(s) contratado(s): 1250,00
Forma de pagamento utilizada: Cartão de crédito a finz (crédito, débito, pix...)
Solicitação: Cancelamento do compra
Motivo da solicitação: não recebi a protese depois de ter pago tres vezes sem teste

Dados Bancários do paciente/solicitante (se aplicável):

Nome do(a) Favorecido(a): maria Regiane Rodrigues de Souza
CPF do(a) favorecido(a): _____
Banco: Banco do Brasil
Agência: 3302-2
Conta: 90411-2 Corrente () Poupança ()
Chave PIX: 004.033.273.00

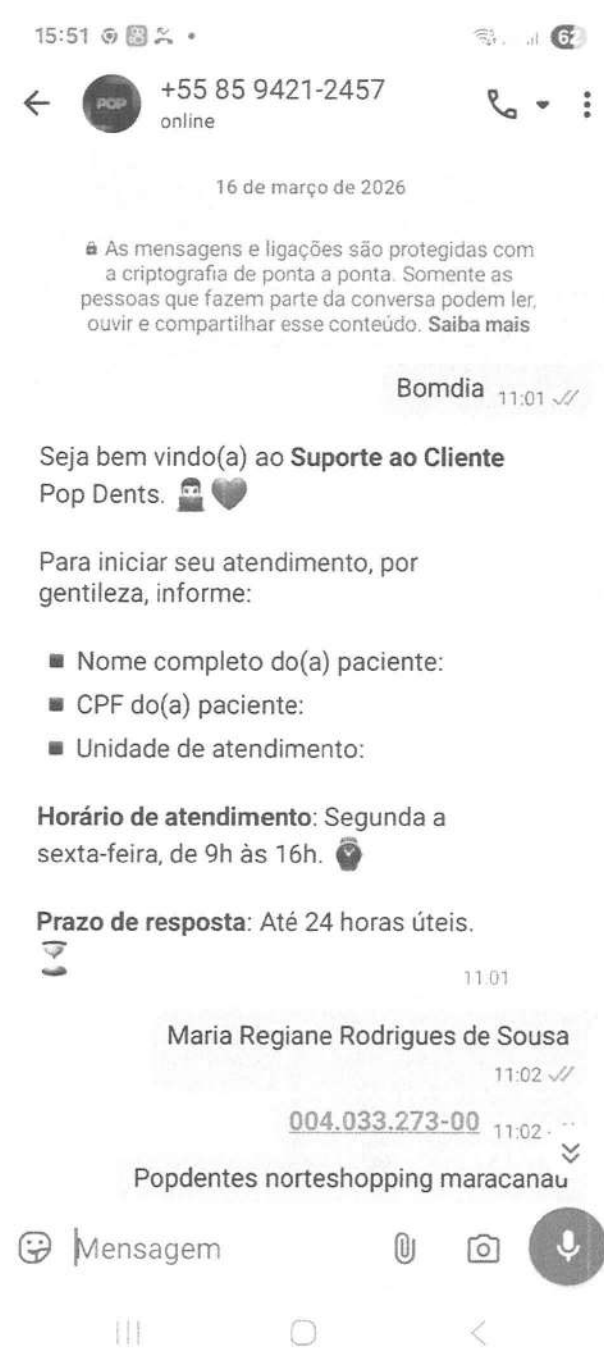
Observações:

1. Ao assinar, o paciente/solicitante declara estar ciente de que a solicitação realizada por este formulário pode ser **aprovada** ou **negada**, mediante análise realizada pela equipe responsável, de acordo com os contratos de prestação de serviço, termos de entrega e prestação de serviço, e Código de Defesa do Consumidor;
2. O prazo para o retorno final da PopDents com a definição de aprovação ou negação sobre a solicitação realizada é de **até 10 dias úteis** após a data de registro deste documento;
3. Caso ao final do prazo de até 10 dias úteis a PopDents não tenha informações suficientes para concluir a análise da solicitação, será repassado ao paciente/solicitante o novo prazo para conclusão, de acordo com a boa fé objetiva proposta no Código de Defesa do Consumidor;
4. Para as situações não previstas neste formulário, aplicar-se-ão: Primeiramente, as cláusulas dos contratos de adesão ao procedimento/produto pelo qual está sendo realizada a solicitação, bem como os termos de entrega e/ou prestação de serviço; Em segundo, as leis do Código de Defesa do Consumidor em conjunto com a Legislação Brasileira Vigente.

maria Regiane Rodrigues de Souza
PACIENTE OU REPRESENTANTE

Maria Luiza Rosa Moreira
REPRESENTANTE DA POPDENTS

Fortaleza, 03 de março de 2026





Como você prefere pagar?

ATENÇÃO: DÍVIDA NEGATIVADA!

Pagar com



Pix Recomendado

À vista ou parcelado
A maioria paga com pix



Boleto

À vista ou parcelado



Pague a partir de

R\$ 577,12



← +55 85 9166-8091 visto por último hoje às 15:48

seu código promocional e agilize seu atendimento!

Mensagem de saudação automática

Olá! Tenho interesse no prótese.
Meu código promocional:
IMP.02MARACANAU 10:10 ✓✓

Olá bom dia minha pronta já tá pronta eu fiz em novembro dia 08/11 de novembro tá pronta Fala aí alguma coisa aí quando eu for aí você me disse que vão falar com a gente você não dá nenhuma explicação não fala nada já tá com 3 meses vai fazer 4 meses Agora em março não tinha mais nem para ir provar para ver se tava boa nem nada 10:13 ✓✓

Ligação de voz
Não atendida 10:16

Ligação de voz
Não atendida 10:17

Olá, sou a **Raquel** da **POPdents**, e estarei contigo até o fim desse atendimento, combinado?

+55 85 9435-0403 10:19

← +55 85 9166-8091 visto por último hoje às 15:48

19 de fevereiro de 2026 0:18 10:37

0:34 10:38 ✓✓

0:14 10:38 ✓✓

Já foi passado para o setor responsavel! 10:40

2 de março de 2026

Boa noite queri pedir o cancelamento da compra da prótese pos já fa 120 dia e não recebi não foi testa pra saber se tá certo 17:59 ✓✓

E tão poderia mim passar ao responsável pra que possa cancelar a compra 17:59 ✓✓

3 de março de 2026

+55 85 9166-8091
+55 85 9435-0403

Bom dia, meu bem!
Segue acima o número da recepção da clínica! 09:02

← [profile picture] +55 85 9166-8091
visto por último hoje às 15:48

[voice message icon] 19 de fevereiro de 2026 10:29 ✓✓

+55 85 9166-8091
+55 85 9435-0403

[voice message icon] 0:07 [profile picture] 10:31

[voice message icon] 1:25 10:34 ✓✓

[voice message icon] 0:19 10:35 ✓✓

[voice message icon] 0:18 [profile picture] 10:37

[voice message icon] 0:34 10:38 ✓✓

[voice message icon] 0:14 10:38 ✓✓

Já foi passado para o setor responsavel!
10:40

2 de março de 2026

Boa noite queri pedir o cancelamento
compra da prótese nos iá fa 120 dia e

← [profile picture] +55 85 9166-8091
visto por último hoje às 15:48

comigo ate o momento, combinado?
19 de fevereiro de 2026 10:19

+55 85 9435-0403 10:19

[voice message icon] 0:09 [profile picture] 10:19

[voice message icon] 0:57 10:21 ✓✓

[voice message icon] 0:15 10:21 ✓✓

[voice message icon] 0:07 [profile picture] 10:23

[voice message icon] 0:47 10:24 ✓✓

[voice message icon] 0:09 10:24 ✓✓

[voice message icon] 0:30 10:25 ✓✓

[voice message icon] 0:16 10:27 ✓✓



15:54

+55 85 9166-8091
visto por último hoje às 15:48

sobre nos e (continuar)
7 de novembro de 2025 13:49

como você enviou uma mensagem sobre a nossa campanha no Facebook ... eu consigo uma condição especial para a sua primeira consulta na nossa clínica.



Ligação de voz
11 min 14:28

○ Maria Regiane Rodrigues De Souza, conforme conversamos por telefone, estarei enviando os dados referente a data e horário da sua consulta. Tenha um ótimo dia!

Consulta odontológica reservada.

Data escolhida: 08/11/25

Horário escolhido: 10:00

Nome: MARIA REGIANE RODRIGUES DE SOUZA

Observação:

Mensagem



15:54

+55 85 9166-8091
visto por último hoje às 15:48

7 de novembro de 2025

Horário escolhido: 10:00

Nome: MARIA REGIANE RODRIGUES DE SOUZA

Observação:
Exame odontológico e imagem sem custo

Unidade: Shopping Maracanaú
Endereço : Av. Carlos Jereissati, 100 - Centro, Maracanaú - CE (Ao lado da Caixa Econômica Federal)



Ligação de voz perdida
Toque para retornar 16:01



Ok 16:02 ✓

8 de novembro de 2025



Mensagem



7 de novembro de 2025

As mensagens e ligações são protegidas com a criptografia de ponta a ponta. Somente as pessoas que fazem parte da conversa podem ler, ouvir e compartilhar esse conteúdo. Saiba mais

Conversa iniciada em um anúncio do Facebook ou Instagram. Toque para saber mais.

Anúncio do Facebook
Mostrar detalhes

Olá, Envie a mensagem já com seu código promocional e agilize seu atendimento!

Mensagem de saudação automática

Olá! Tenho interesse no prótese. Meu código promocional: FLEX.AV7KM.C2

08:50 ✓✓



vi que você tem interesse em prótese Este tratamento é familiar? 7 de novembro de 2025 um

09:25

Como mencionei me chamo Edson, qual seria o seu nome? Editada 09:28



Material informativo sobre o nosso tratamento. 13:49



PRÓTESE FLEX.pdf
8 páginas • 2,4 MB • PDF 13:49

Você pode conhecer um pouco mais sobre nós e como podemos te ajudar!

13:49

como você enviou uma mensagem sobre a nossa campanha no Facebook ... eu consigo uma condição especial para a sua primeira consulta na nossa clínica. 13:49



09:46

25 de abril de 2026

Bom dia 08:40 ✓✓

Seja bem vindo(a) ao **Suporte ao Cliente**
Pop Dents. 🧑🏻💻❤️

Para iniciar seu atendimento, por
gentileza, informe:

- Nome completo do(a) paciente:
- CPF do(a) paciente:
- Unidade de atendimento:

Horário de atendimento: Segunda a
sexta-feira, de 9h às 16h. 🕒

Prazo de resposta: Até 24 horas úteis.



08:40

Maria Regiane Rodrigues de Sousa

08:40 ✓✓

004.033.273-00

08:40 ✓✓

Popdents northshoping

08:41 ✓✓

Maracanaú

08:41



Quero saber a respeito do



Mensagem



sexta-feira, de 25 de abril de 2026

Prazo de resposta: Até 24 horas úteis.



08:40

Maria Regiane Rodrigues de Sousa

08:40 ✓✓

004.033.273-00

08:40 ✓✓

Popdents northshoping

08:41 ✓✓

Maracanaú

08:41 ✓✓

Quero saber a respeito do
cancelamento protocolo #887<9

08:42 ✓✓

Protocolo #88769

08:42 ✓✓

Quarta-feira

Bom dia, Sra. Regiane!

Me chamo Jennifer, sou consultora de
atendimento na **PopDents**. Tudo bem?



08:56

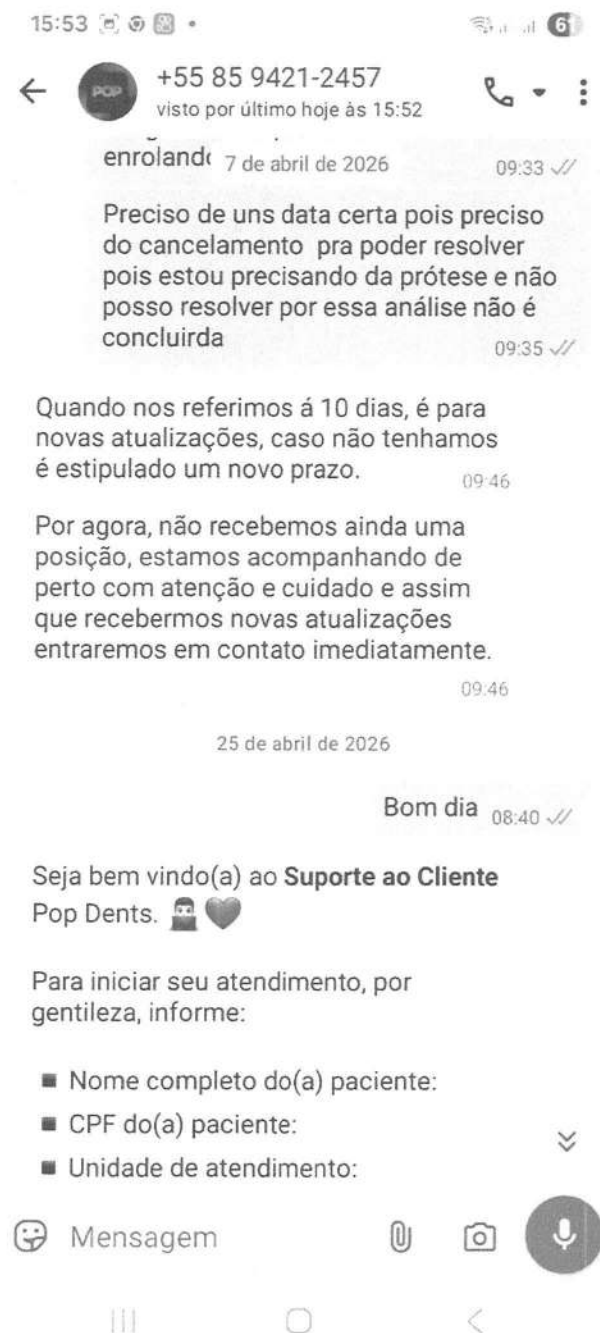
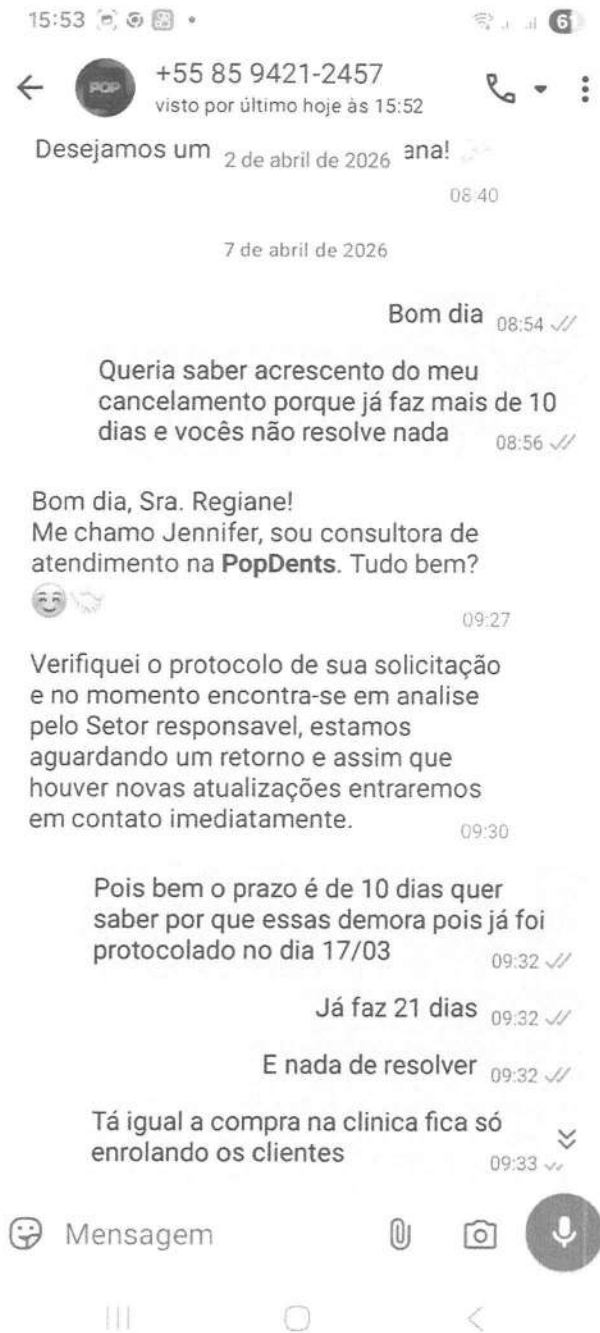
Verifiquei o protocolo de sua solicitação
e no momento encontra-se em análise
pelo Setor Responsável, seguiremos
acompanhando de perto e assim
que recebermos novas atualizações
entraremos em contato imediatamente.

08:58



Mensagem





15:53

← +55 85 9421-2457
visto por último hoje às 15:52

dos órgãos de defesa do consumidor.
1 de abril de 2026 17:58 ✓✓

Ressaltando que, já fui clientes de vocês em Maranguape e fui prontamente e bem atendido ao contrário dessa loja em Maracanaú. Nosso objetivo é resolver de forma amigável contudo, se não houver o devido respeito para com a cliente só nos resta o litígio, forma cansativa para ambos os lados e prejudicial para a imagem de vocês.
Sem para o momento, espero retorno.
Boa noite 18:04 ✓✓

2 de abril de 2026

Bom dia, Sra. Regiane!
Me chamo Jennifer, sou consultora de atendimento na **PopDents**. Tudo bem?
 08:36

Compreendemos tudo que a senhora mencionou e sentimos muito que tenha passado pelo que relatou. 08:36

Quero mencionar que sua solicitação de cancelamento já se encontra registrada no seguinte protocolo: (#88769). Onde esta sendo analisado pelo Setores responsáveis, estaremos acompanhando de perto e assim que houver novas atualizações entraremos em contato imediatamente.

Mensagem

||| ○ <

15:53

← +55 85 9421-2457
visto por último hoje às 15:52

Boa noite 18:04 ✓✓
1 de abril de 2026

2 de abril de 2026

Bom dia, Sra. Regiane!
Me chamo Jennifer, sou consultora de atendimento na **PopDents**. Tudo bem?
 08:36

Compreendemos tudo que a senhora mencionou e sentimos muito que tenha passado pelo que relatou. 08:36

Quero mencionar que sua solicitação de cancelamento já se encontra registrada no seguinte protocolo: (#88769). Onde esta sendo analisado pelo Setores responsáveis, estaremos acompanhando de perto e assim que houver novas atualizações entraremos em contato imediatamente. Editada 08:38

Ressaltamos que, a senhora tem até 10 dias úteis para um retorno. 08:39

Desejamos uma excelente semana! 08:40

7 de abril de 2026

Bom dia 08:54 ✓✓

Queria saber acresceto do meu cancelamento porque já faz mais de 10

Mensagem

||| ○ <

1 de abril de 2026

⇒ Encaminhada

Ao responsável legal pelo estabelecimento.
Represento a Sra. Maria Regiane .
Me chamo Antônio Florindo e por conseguinte ,diante do descaso, falta de compromisso e ética profissional por parte desse estabelecimento, iremos ingressar junto ao PROCON uma ação de reparação de danos morais e financeiros, uma vez que , tentamos resolver de maneira amigável para a resolução do problema e/ou o ressarcimento erário do valor que fora pago e, até então, não tivemos nem uma resposta efetiva,por parte da instituição, com o intuito de sanar e reparar os danos causados à supra citada. E sendo assim, mediante a morosidade e conforme preconiza os órgãos de defesa do consumidor, findo as tratativas amigáveis, só nos resta requerer de forma litigiosa. Certifique-se portanto.

12:59 ✓✓

Boa tarde, Sra. Regiane!
Me chamo Jennifer, sou consultora de atendimento na **PopDents**. Tudo bem?



13:42

Você



Mensagem



1 de abril de 2026

13:42

Você

Ao responsável legal pelo estabelecimento.
Represento a Sra. Maria Regiane . Me chamo Antônio Florindo e por conseguinte ,diante d...

Do que se refere estas mensagens?

13:43

Boa tarde, Jennifer
Pelo que estou vendo transparece que não estão passando pra você alguns problemas com os clientes.
O que acontece é que a referida Sra. Regiane Rodrigues adquiriu um produto, no caso uma prótese, pagou quase que a totalidade das prestações à entidade do cartão e ,se quer foi chamada para fazer a prova desta. Diante da espera sem resposta a mesma foi até a loja de vocês, aí no shopping Maracanau por vezes e, ninguém resolveu nada. Deram números de Wastzap no entanto quando a mesma tentava contato não obtinha resposta. É portanto essa a questão. Espero que você agora ciente, dê uma resposta plausível sem que tenhamos que entrar judicialmente junto aos órgãos de defesa do consumidor.

17:58 ✓✓

Ressaltando que, já fui clientes de vocês em Maranguape e fui tratamentos e bem atendido co



Mensagem



15:53

6



+55 85 9421-2457

visto por último hoje às 15:52



...
que não 27 de março de 2026 09:43 ✓✓

⇒ Encaminhada

Bom dia eu sei que está em análise e o prazo é de 10 dia úteis mais pelo ocorrido na clinica pois o pedido de cancelamento foi feito primeiro na clinica no dia 03/03/2026 e a clínica agindo de má fé tanto na minha compra não cumprindo o acordo de pronta entrega na compra e não enviando meu pedido de cancelamento pós se eles tivessem enviado o pedido já teria sido analisado mais aí só foi confirmado depois que eu entrei em contato diretos com vocês que o pedido foi confirmado e protocolado para a devida análise certo mais por conta do atraso da própria clinica deveriam da prioridade para que a analise fosse feita de maneira mais rápida poque já faz mais de vinte dias que eu pedi o cancelamento sendo que se não for resolvido de maneira mais rápida eu farei um ... **Ler mais**

10:36 ✓✓

30 de março de 2026

Bom dia, Sra. Regiane!
Me chamo Jennifer, sou consultora de atendimento na **PopDents**. Tudo bem?



09:03



Mensagem



15:53

61



+55 85 9421-2457

visto por último hoje às 15:52



...
30 de março de 2026

Bom dia, Sra. Regiane!
Me chamo Jennifer, sou consultora de atendimento na **PopDents**. Tudo bem?



09:03

Comprendemos totalmente sua insatisfação referente ao prazo, lamentamos por isso..

09:08

Estamos acompanhando de perto e seu caso foi acionado como prioridade para que seja resolvido o mais breve possível. estaremos acompanhando de perto e assim que houver atualizações entraremos em contato

Editada 09:09

1 de abril de 2026

⇒ Encaminhada

Ao responsável legal pelo estabelecimento.
Represento a Sra. Maria Regiane .
Me chamo Antônio Florindo e por conseguinte ,diante do descaso, falta de compromisso e ética profissional por parte desse estabelecimento, iremos ingressar junto ao PROCON uma ação de reparação de danos morais e financeiros, uma vez que , tentamos resolver de maneira amigável para a resolução do problema e/ou o ressarcimento erário do valor que fora



Mensagem



15:53 [ícones] [6]

← [POP] +55 85 9421-2457 visto por último hoje às 15:52 [ícones]

atenção para... bem?
😊👉 27 de março de 2026 09:33

Verifiquei o protocolo de sua solicitação e no momento encontra-se em análise pelo Setor responsável, estaremos acompanhando de perto e assim que houver novas atualizações entraremos em contato. 09:33

Desde já, desejamos uma excelente sexta-feira! 🙏👉 09:34

🚫 Mensagem apagada 09:40

E eu não vou perder uma coisa que eu não tive culpa porque eu tava apagando todo mês bem direitinho eu tenho os comprovante eu tenho tudo que eu tava pagando bem direitinho até adiantado né aí eu não vou estar pagando uma coisa que eu não recebi e eu vou estar pagando uma coisa que eu não Eles não resolveram porque aí eu não vou pagar tá pagando juros o senhor tá merecendo não eu não vou quando resolver isso aí aí vamos tirar o juro do dinheiro que tem dentro aí para vocês devolver não é certo isso aí não porque aí não é culpa minha não é culpa dele lá da loja lá que foi feito a compra e é culpa de vocês que não estão resolvendo 09:43

⇒ Encaminhada

😊 Mensagem [ícones]

[ícones]

15:53 [ícones] [6]

← [POP] +55 85 9421-2457 visto por último hoje às 15:52 [ícones]

atenção para... bem?
que não 27 de março de 2026 09:43 ✓✓

⇒ Encaminhada

Bom dia eu sei que está em análise e o prazo é de 10 dia úteis mais pelo ocorrido na clinica pois o pedido de cancelamento foi feito primeiro na clinica no dia 03/03/2026 e a clínica agindo de má fé tanto na minha compra não cumprindo o acordo de pronta entrega na compra e não enviando meu pedido de cancelamento pós se eles tivessem enviado o pedido já teria sido analisado mais aí só foi confirmado depois que eu entrei em contato direto com vocês que o pedido foi confirmado e protocolado para a devida análise certo mais por conta do atraso da própria clinica deveriam da prioridade para que a analise fosse feita de maneira mais rápida poque já faz mais de vinte dias que eu pedi o cancelamento sendo que se não for resolvido de maneira mais rápida eu farei um ... Ler mais 10:36 ✓✓

30 de março de 2026

Bom dia, Sra. Regiane!
Me chamo Jennifer, sou consultora de atendimento na **PopDents**. Tudo bem? 😊👉 09:03

😊 Mensagem [ícones]

[ícones]

15:52 62%

← +55 85 9421-2457
visto por último hoje às 15:52

17 de março de 2026 17:00

⇒ Encaminhada

Eu já tenho o formulário de cancelamento aqui em mão desde 03/03/2026e não foi enviado pós já faz mais de 10 dia que pedi o cancelamento e pra tomarem providências pô eu tenho um parcela atrasada acumulando juros tem que ser cancelado mais rápido possível porque assim eu vou ter que paga juros da fatura do mês de março porque eu fiz o formulário pedi o cancelamento a clínica não deu entrada por falta de ética pq eu fiz em 03 de março de 2026 assim eu vou atrás dos meus direitos

17:12 ✓✓

18 de março de 2026

Bom dia, Sra. Regiane!
Me chamo Jennifer, sou consultora de atendimento na **PopDents**. Tudo bem?



08:34

Tudo 08:36 ✓✓

Qual prazo é pra ser cancelada a compra

08:38 ✓✓

Apartir do protocolo de ontem

08:39 ✓✓

Você

Mensagem



15:52 62%

← +55 85 9421-2457
visto por último hoje às 15:52

Apar 18 de março de 2026 ontem 08:39 ✓✓

Você

Eu já tenho o formulário de cancelamento aqui em mão desde 03/03/2026e não foi enviado pós já faz mais de 10 dia que pe...

Entendemos que a senhora compareceu à unidade no dia 03/03/2026 e realizou o preenchimento do formulário para abertura da solicitação.

No entanto, ao consultar o sistema, verificamos que a solicitação não foi registrada pela unidade na plataforma responsável pelo acompanhamento e andamento dos pedidos. Por esse motivo, não havia nenhuma informação disponível para a Central de Suporte até o momento do seu contato.

Diante disso, realizamos a abertura da sua solicitação ontem, dia 17/03/2026, sendo essa a data válida para início do acompanhamento, pois foi quando o pedido foi devidamente registrado no sistema.

Caso a senhora deseje esclarecimentos sobre o motivo pelo qual a solicitação não foi registrada anteriormente, orientamos que procure diretamente a un... Ler mais

08:40



Mensagem



17 de março de 2026

Por gentileza, me informa o valor total que deseja reembolso Editada 16:36

a senhora estava pagando um valor referente a qual procedimento e por qual motivo nao deseja mais seguir com o tratamento? 16:37

Encaminhada

814.98 16:39 ✓

Mensagem apagada 16:39

qual procedimento e por qual motivo nao deseja mais seguir com o tratamento? 16:41

Encaminhada

Paguei uma prótese dentária fiz em novembro de 2025 não recebi paguei três parcelas não fui chamada pra fazer o teste passaram 120 dia fui na clinica 5 vezes não mim deram reposta só ficaram mim enrolando e então no dia 03/03/2026 pedi o cancelamento da compra já faz mais de 10 dias não recebi nenhuma resposta 16:45 ✓

Encaminhada

Comprei uma prótese não desejo mais a compra por que era pra mim recebe

ua compra... não recebi n 17 de março de 2026 16:45 ✓

Encaminhada

Comprei uma prótese não desejo mais a compra por que era pra mim recebe em 45 dias se passaram 120 dias nao recebi então não quero mais fui na clinica 5 vezes e nenhuma respota 16:47 ✓

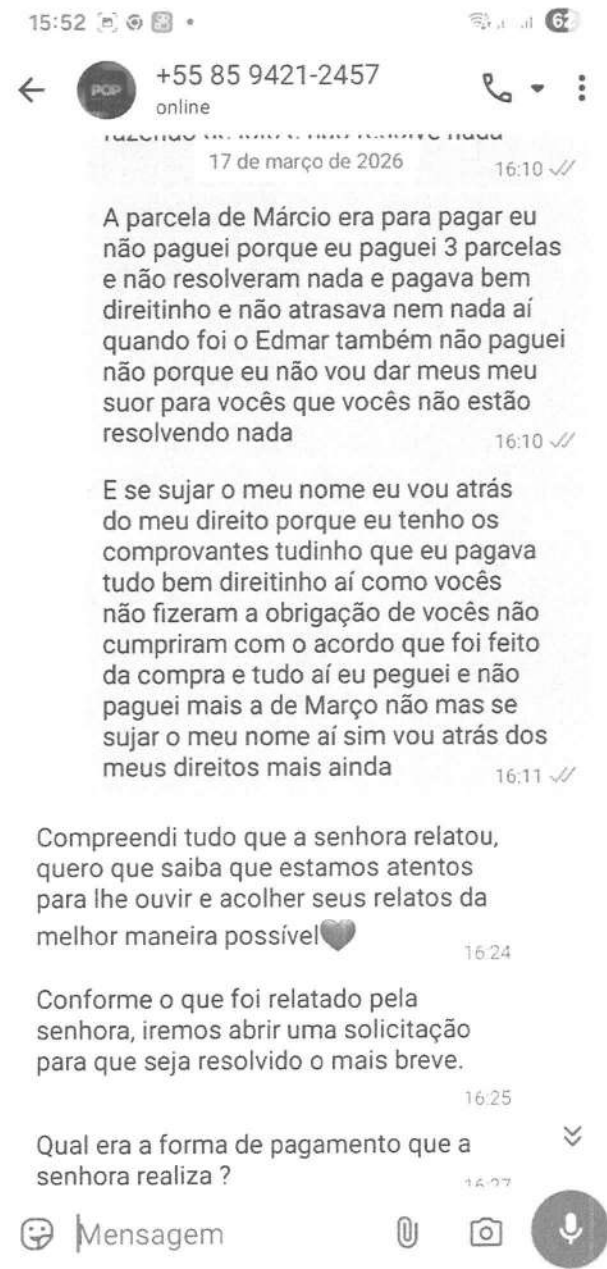
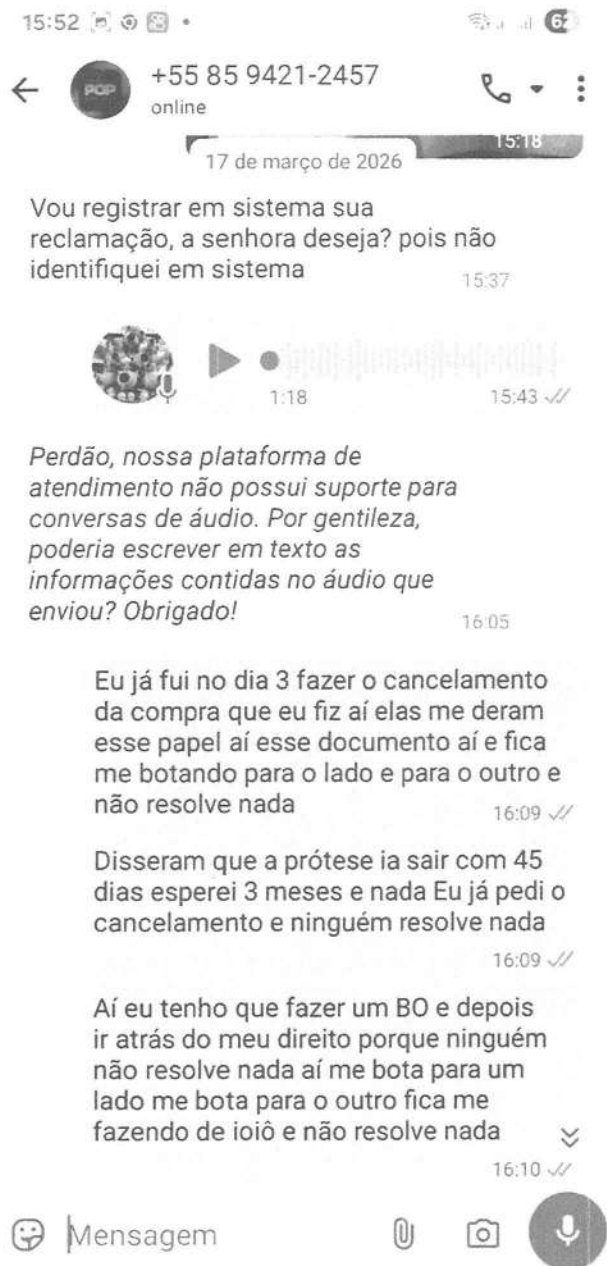
Encaminhada

Comprei uma prótese de 1250 reais paguei 814.98 em 3 parcelas não recebi a prótese por isso pedi o cancelamento 16:51 ✓

Conforme foi relatado pela senhora, iniciamos seu protocolo de solicitação (#88769) a partir de agora o Setor de análises irá analisar e assim que houver atualizações entraremos em contato. 17:00

Encaminhada

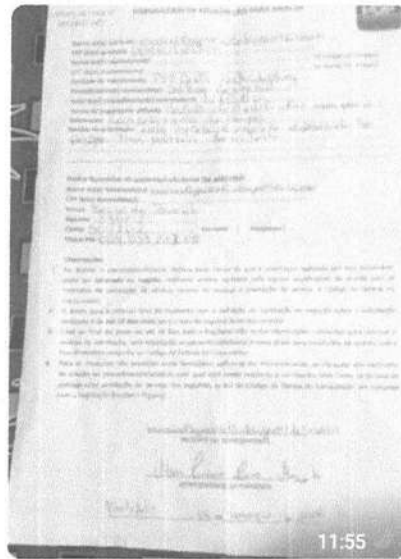
Eu já tenho o formulário de cancelamento aqui em mão desde 03/03/2026e não foi enviado pós já faz mais de 10 dia que pedi o cancelamento e pra tomarem providências pô eu tenho um parcela atrasada acumulando juros tem que ser cancelado mais rápido possível porque assim eu vou ter que paga juros da fatura do mês de



At 16 de março de 2026 03/03/2026 16:57 ✓✓

17 de março de 2026

A senhora fez esse relatório na clínica?
08:23
Por gentileza, me envia uma foto. 08:23



Uma foto legível, por gentileza. 13:56



17 de março de 2026 11:55

Uma foto legível, por gentileza. 13:56



Vou registrar em sistema sua reclamação, a senhora deseja? pois não identifiquei em sistema 15:37



Perdão, nossa plataforma de atendimento não possui suporte para conversas de áudio. Por gentileza,



comprovante de pagamento outros bancos

05 fev de 2026

Identificação no extrato:

PAG. TIT. BANCO 299

Dados da conta debitada:

Nome:

MARIA REGIANE RODRIGUES SOUSA

Agência:

6928

Conta:

27106-0

Dados do pagamento:

Código de barras:

2999000009 00000011197 46574522044 1 00000000000000

Instituição Emissora:

299 - BCO AFINZ S.A. - BM

Nome do beneficiário:

BANCO AFINZ

Razão Social do beneficiário:

BANCO AFINZ

CPF/CNPJ do beneficiário:

04.814.563/0001-74

Nome do beneficiário final:

BANCO AFINZ

CPF/CNPJ do beneficiário final:

04.814.563/0001-74

Nome do pagador:

MARIA REGIANE RODRIGUES DE SOUSA

CPF/CNPJ do pagador:

004.033.273-00

Nome do pagador efetivo:

MARIA REGIANE RODRIGUES SOUSA



Maria Regiane Rodrigues de Sousa
 Cartão: **** * 4414

DATA DE VENCIMENTO
08/12/2025
 Mês de referência: Dezembro

VALOR DA FATURA
R\$ 281,16
 Pagamento mínimo: R\$ 2,82

SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE
0800 773 66 60
 24 horas por dia, 7 dias por semana.

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE
4090-1730
 Capitais, regiões metropolitanas e demais regiões.
 24 horas por dia, 7 dias por semana.

OUVIDORIA
0800 772 06 02
 Segunda a sexta das 10h às 16h

NOSSO ENDEREÇO
 Av. XV de Novembro, 45 - Centro, Sorocaba - SP, 18010-080

afinz | 299-9 | 29990.00009 00000.011197 46574.522044 1 00000000000000

Local de pagamento Pagável em qualquer agência ou correspondente bancário					Vencimento 08/12/2025	
Cedente Banco Afinz S.A - Banco Múltiplo - CNPJ: 04.814.563/0001-74					Agência / Cód. Beneficiário	
Data do Documento 01/12/2025	Número do Documento 1201062017	Espécie Documento FT	Aceite N	Data do processamento 01/12/2025	Nosso número 0000001194657452	
Uso do Banco	CIP 000	Carteira	Espécie da moeda R\$	Quantidade	Valor	(=) Valor do documento 281,16
Instruções O crédito rotativo pode ser usado por até 30 dias. Ao usá-lo, serão cobrados encargos na sua próxima fatura. Em caso de pagamento em atraso, encargos vão ser cobrados na próxima fatura. Essas operações estão sujeitas à cobrança de IOF. Maria Regiane Rodrigues de Sousa RUA SANTA LUZIA 125 NA MUCUNA 61914-045 MARACANAU - CE CPF/CNPJ: 00000403327300					(-) Descontos e abatimentos	
					(-) Outras deduções	
					(+) Mora/Multa	
					(+) Outros acréscimos	
					(=) Valor cobrado	





R\$ 281,16

Pix enviado

05/01/2026 • 14:21:22

Destino

Para Banco Afinz Sa Banco Multiplo
CPF/CNPJ **.814.563/0001-**
Instituição BCO AFINZ S.A. - BM

Origem

De Maria Regiane Rodrigues De Sousa
CPF/CNPJ ***.033.273-**
Instituição Will Bank

Autenticação

E23862762202601051720E38BPU
OLJWM



Ouvidoria willbank.com.br/ouvidoria
Atendimento Dias úteis, de 10h às 16h

15,00



Comprovante de transferência

04 DEZ 2025 - 17:46:33

Valor R\$ 251,70

Tipo de transferência Pix

Destino

Nome Jose Alexandro Rodrigues de Sousa

CPF ...849.183...

Instituição NU PAGAMENTOS - IP

Agência 0001

Conta 74192254-6

Chave Pix (85) 99205-7595

Origem

Nome MARIA REGIANE RODRIGUES SOUSA

CPF ...033.273...

Instituição ITAÚ UNIBANCO S.A.

Agência 6928

Conta 27106-0

Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento
CNPJ 18.236.120/0001-58

ID da transação:
E60701190202512042044DY570C9A3OV

Estamos aqui para ajudar se você tiver alguma dúvida.

[Me ajuda](#) →

Ouvidoria: 0800 887 0463 ou demais canais em nubank.com.br/contatos#ouvidoria (Atendimento das 8h às 18h em dias úteis).



Maria Regiane Rodrigues de Sousa
 Cartão: **** * 4414

DATA DE VENCIMENTO
08/01/2026

Mês de referência: Janeiro

VALOR DA FATURA
R\$ 281,16

Pagamento mínimo: R\$ 16,76

SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

0800 773 66 60

24 horas por dia, 7 dias por semana.

NOSSO ENDEREÇO

Av. XV de Novembro, 45 - Centro, Sorocaba - SP, 18010-080

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

4090-1730

Capitais, regiões metropolitanas e demais regiões.

24 horas por dia, 7 dias por semana.

OUVIDORIA

0800 772 06 02

Segunda a sexta das 10h às 16h

afinz | 299-9 | 29990.00009 00000.011197 46574.522044 1 00000000000000

Local de pagamento Pagável em qualquer agência ou correspondente bancário						Vencimento 08/01/2026
Cedente Banco Afinz S.A - Banco Múltiplo - CNPJ :04.814.563/0001-74						Agência / Cód. Beneficiário
Data do Documento 04/01/2026	Número do Documento 0102116394	Espécie Documento FT	Aceite N	Data do processamento 02/01/2026	Nosso número 0000001194657452	
Uso do Banco	CIP 000	Carteira	Espécie da moeda R\$	Quantidade	Valor	(=) Valor do documento 281,16
Instruções O crédito rotativo pode ser usado por até 30 dias. Ao usá-lo, serão cobrados encargos na sua próxima fatura. Em caso de pagamento em atraso, encargos vão ser cobrados na próxima fatura. Essas operações estão sujeitas à cobrança de IOF. Maria Regiane Rodrigues de Sousa RUA SANTA LUZIA 125 NA MUCUNA 61914-045 MARACANAU - CE CPF/CNPJ: 00000403327300						(-) Descontos e abatimentos
						(-) Outras deduções
						(+) Mora/Multa
						(+) Outros acréscimos
						(=) Valor cobrado



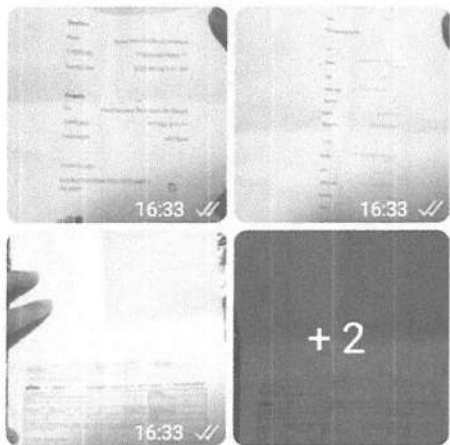
para me dar e abrimos seus relatos da melhor maneir 17 de março de 2026 16:24

Conforme o que foi relatado pela senhora, iremos abrir uma solicitação para que seja resolvido o mais breve. 16:25

Qual era a forma de pagamento que a senhora realiza ? 16:27

por gentileza, me enviar os comprovantes 16:27

⇒ Encaminhada



Por gentileza, me informa o valor total que deseja reembolso Editada 16:36

a senhora estava pagando um valor referente a qual procedimento e por qual

17 de março de 2026

Por gentileza, me informa o valor total que deseja reembolso Editada 16:36

a senhora estava pagando um valor referente a qual procedimento e por qual motivo nao deseja mais seguir com o tratamento? 16:37

⇒ Encaminhada

814.98 16:39 ✓

⊗ Mensagem apagada 16:39

qual procedimento e por qual motivo nao deseja mais seguir com o tratamento? 16:41

⇒ Encaminhada

Paguei uma prótese dentária fiz em novembro de 2025 não recebi paguei três parcelas não fui chamada pra fazer o teste passaram 120 dia fui na clinica 5 vezes não mim deram reposta só ficaram mim enrolando e então no dia 03/03/2026 pedi o cancelamento da compra já faz mais de 10 dias não recebi nenhuma resposta 16:45 ✓

⇒ Encaminhada

Comprei uma prótese não desejo mais a compra por que era pra mim recebe

17 de março de 2026 15:18

Vou registrar em sistema sua reclamação, a senhora deseja? pois não identifiquei em sistema 15:37



Perdão, nossa plataforma de atendimento não possui suporte para conversas de áudio. Por gentileza, poderia escrever em texto as informações contidas no áudio que enviou? Obrigado! 16:05

Eu já fui no dia 3 fazer o cancelamento da compra que eu fiz aí elas me deram esse papel aí esse documento aí e fica me botando para o lado e para o outro e não resolve nada 16:09 ✓

Disseram que a prótese ia sair com 45 dias esperei 3 meses e nada Eu já pedi o cancelamento e ninguém resolve nada 16:09 ✓

Aí eu tenho que fazer um BO e depois ir atrás do meu direito porque ninguém não resolve nada aí me bota para um lado me bota para o outro fica me fazendo de ioiô e não resolve nada 16:10 ✓

17 de março de 2026 16:10 ✓

A parcela de Márcio era para pagar eu não paguei porque eu paguei 3 parcelas e não resolveram nada e pagava bem direitinho e não atrasava nem nada aí quando foi o Edmar também não paguei não porque eu não vou dar meus meu suor para vocês que vocês não estão resolvendo nada 16:10 ✓

E se sujar o meu nome eu vou atrás do meu direito porque eu tenho os comprovantes tudinho que eu pagava tudo bem direitinho aí como vocês não fizeram a obrigação de vocês não cumpriram com o acordo que foi feito da compra e tudo aí eu peguei e não paguei mais a de Março não mas se sujar o meu nome aí sim vou atrás dos meus direitos mais ainda 16:11 ✓

Compreendi tudo que a senhora relatou, quero que saiba que estamos atentos para lhe ouvir e acolher seus relatos da melhor maneira possível ❤️ 16:24

Conforme o que foi relatado pela senhora, iremos abrir uma solicitação para que seja resolvido o mais breve. 16:25

Qual era a forma de pagamento que a senhora realiza ? 16:27