



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2507056400100022301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: PAGAR.ME PAGAMENTOS S.A.

Nome Fantasia: PAGAR.ME PAGAMENTOS

CPF/CNPJ: 18.727.053/0001-74

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 4004-1330

E-mail Institucional: procon@stone.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **06/08/2025 às 10:30** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xii-evdj-wos>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): GERMANDA DOS SANTOS MATIAS VAZ - **CNPJ/CPF:** 091.992.703-31

Endereço: Rua 9 - 150 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-520

Telefone: (85) 99106-6708



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

E-mail: germandinhamvaz@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que, no dia 01 de julho de 2025, realizou uma transação no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por meio de cartão de crédito em sua máquina de pagamentos. A operação foi concluída com sucesso. No entanto, no dia seguinte, recebeu um e-mail da empresa reclamada, informando que haviam sido detectadas supostas incoerências na operação. Nesse mesmo e-mail, foi solicitado que a consumidora enviasse determinada documentação anexa, o que foi prontamente atendido por ela.

Apesar do envio da documentação solicitada, a consumidora recebeu um segundo e-mail da reclamada, informando que haviam sido identificadas atividades de alto risco em seu cadastro. Na mesma mensagem, foi comunicado o encerramento unilateral do contrato, bem como a retenção integral do valor transacionado pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias.

A consumidora alega que, em momento algum, lhe foram fornecidas informações claras sobre as mencionadas atividades de alto risco ou lhe foi concedida a oportunidade de apresentar esclarecimentos ou defesa.

Diante dessa situação, a consumidora compareceu à sede deste órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. Esclarecimentos formais e detalhados sobre o bloqueio de sua conta;
2. O imediato desbloqueio de sua conta;
3. A liberação integral do valor retido, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Maracanaú/CE, 18 de Julho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____



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

Nome do funcionário/responsável (legível): _____