

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR****Número de Atendimento:** 2606056400100011301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** José Eduardo Cipriano Lopes - **CNPJ/CPF:** 039.452.073-47**Endereço:** Avenida V - 458 B - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-100**Telefone:** (85) 99736-5372**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)****Razão Social:** PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA**Nome Fantasia:** Pagbank**CPF/CNPJ:** 39.779.978/0001-39**Endereço de Correspondência:** Avenida Brigadeiro Faria Lima - 1.384 - ANDAR 3 - PARTE B - Jardim Paulistano - São Paulo - SP - 01451-001

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **20/07/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.<sup>a</sup>, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/bcc-qxph-rtr>

**Relato:**

O consumidor relata que realizou a portabilidade de sua conta anteriormente mantida junto ao Banco Bradesco para a Caixa Econômica Federal.

Posteriormente, informa que havia uma conta digital junto da instituição reclamada, PagBank, há um longo tempo. Como recorrente, efetuou uma transferência no valor de R\$ 2.420,10 para a referida conta.

Segundo o relato, a transferência foi realizada em uma quinta-feira, dia 28/05, e, no dia seguinte, a conta passou a constar como bloqueada. Diante da situação, o consumidor entrou em contato com a instituição reclamada por meio de atendimento telefônico, a fim de obter esclarecimentos acerca do bloqueio e dos procedimentos necessários para a regularização da conta ou devolução dos valores.

Contudo, foi informado apenas que o valor estaria retido e que o bloqueio decorreria de uma suposta irregularidade. Entretanto, a instituição não esclareceu qual seria a irregularidade apontada nem forneceu informações sobre a origem do problema.

Ademais, o consumidor questionou acerca do prazo para liberação da conta, restituição dos valores ou prestação de esclarecimentos mais detalhados. Todavia, recebeu como resposta que a instituição não possuía previsão para resolução da demanda e que não dispunha de setor específico apto a prestar informações sobre a devolução dos valores enquanto a conta permanecesse bloqueada.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, o consumidor procurou este Órgão em busca de uma solução eficiente para o caso.

**Pedido:**

Dessa forma, o consumidor requer o desbloqueio da conta e a restituição integral do valor de R\$ 2.420,10.

Notificamos ainda que V.S.<sup>a</sup> deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 16 de Junho de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

**SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente**

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias  
Diretora Executiva  
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 16/06/2026

Ass. do consumidor(a): Jose Eduardo Cipriano Lopes

**José Eduardo Cipriano Lopes**