

Exmo. Senhor Coordenador do PROCON Municipal de Maracanaú/CE

Processo: 2606056400100011301

PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A., sociedade por ações com sede na Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1384, 4º andar, parte A, na Cidade de São Paulo, SP, inscrita no CNPJ/MF sob nº 08.561.701/0001-0, neste ato representado na forma de seu Estatuto Social, doravante denominado PagSeguro, por sua advogada, nos autos do procedimento administrativo em epígrafe, proposto por **JOSÉ EDUARDO CIPRIANO LOPES**, vem à presença de V. Sa. apresentar sua **defesa**, consubstanciada nas razões a seguir expostas.

I - Preliminarmente

I.a - Retificação Do Polo Passivo

1. Primeiramente, importante esclarecer que a empresa PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA, inscrita no CNPJ nº 39.779.978/0001-39, teve sua nomenclatura alterada para PAGPARTICIPAÇÕES LTDA, permanecendo com a mesma numeração de inscrição perante a Receita Federal (atualmente baixado).
2. Ocorre que após a alteração da nomenclatura, a empresa PAG PARTICIPAÇÕES LTDA foi incorporada pela PAGSEG PARTICIPAÇÕES LTDA, inscrita no CNPJ nº 39.510.529/0001-90.
3. Pois bem. Esclarecido os fatos acima, o reclamado requer a retificação do polo passivo para que nele passe a constar a empresa PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A., inscrita no CNPJ/MF sob nº 08.561.701/0001-01, sendo a empresa responsável pelos fatos da reclamação em nome de PAGSEG PARTICIPAÇÕES LTDA. (antiga PagBank), de forma que a alteração não causará nenhum prejuízo às partes, vez que fazem parte do mesmo grupo econômico.

II – Síntese dos Fatos

4. Trata-se de reclamação por meio da qual o reclamante, Sr. José Eduardo Cipriano Lopes, afirma que efetuou uma transferência no valor de R\$ 2.420,10 para conta Pagbank e, logo após, a conta foi bloqueada em decorrência de uma irregularidade, com a qual discorda.
5. Diante do exposto, requer a liberação do valor.

III – Dos Serviços Prestados Pelo Reclamado

6. O PagSeguro é uma consolidada e conhecida empresa que oferta ao mercado meios de gestão de pagamentos online e presenciais, atendendo a lojas virtuais e estabelecimentos comerciais, utilizando meios digitais de transmissão de informações para a facilitação de transações financeiras.

7. Oferece também serviços de pagamento por uma variedade de instrumentos tais como cartão de crédito, cartão pré-pago, débito em conta corrente, transferência eletrônica ou boleto bancário. É classificado como instituidor de arranjo fechado e instituição de pagamento nas modalidades emissor de moeda eletrônica e credenciador, em conformidade com a nomenclatura definida pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

8. Com efeito, o PagSeguro consolidou-se como a maior plataforma de pagamento online do Brasil. Para os vendedores, o PagSeguro oferece proteção para o recebimento das vendas, afastando o risco da inadimplência dos consumidores. Já para os compradores, o PagSeguro oferece a segurança na transação no que concerne à certeza de que os dados financeiros não serão repassados aos lojistas.

IV – Da Realidade Dos Fatos

9. Ao tomar ciência da presente reclamação, o reclamado buscou no seu banco de dados informações que poderiam esclarecer o que de fato ocorreu.

10. Na oportunidade, foi possível verificar que houve o bloqueio de saldo, seguido do encerramento do contrato. Isso ocorreu em detrimento de o setor de análise ter verificado movimentações suspeitas via PIX em curto espaço de tempo, bem como alertas provenientes de outras instituições financeiras. Além disso, foram constatadas

inconsistências cadastrais relevantes, uma vez que os dados informados não conferiam com as informações fornecidas, circunstâncias que contribuíram para o aumento do risco associado ao relacionamento.

11. Importante esclarecer que as atividades supramencionadas destoam **das diretrizes contratuais da empresa reclamada, por indicarem supostas movimentações fraudulentar, sendo necessária esta ação para resguardar a conta da reclamante, mantendo a segurança da plataforma e dos usuários que a utilizam.**

12. Cumpre informar que o PagSeguro possui a prerrogativa de reter quaisquer pagamentos, caso entenda que há algum indício de ilicitude, ou que a transação comercial poderá gerar algum dano a sua atividade comercial, ou a do comprador.

13. Essa conduta está em desacordo com as diretrizes do Banco Central e com as cláusulas 18.4 e 7.13.2 do nosso Contrato de Prestação de Serviços, disponível em: <https://pagseguro.uol.com.br/sobre/contrato-de-servicos>.

14. Estando em posse do leitor PagSeguro, o reclamado solicita a devolução dos equipamentos no prazo de até 30 dias. Para tanto, seguir os passos abaixo.

<https://www.maquininhasdecartoes.com.br/glossario/como-faco-a-devolver-da-maquinha-pagseguro/#:~:text=Para%20solicitar%20a%20devolu%C3%A7%C3%A3o%20da,painel%20de%20controle%20do%20PagSeguro>.

15. Este bloqueio é, inclusive, previsto no Contrato de Prestação de Serviços¹, **o qual a parte concorda a partir do momento que utiliza os serviços do PagSeguro:**

5.6. SE HOUVER INDÍCIO DE ILICITUDE, FRAUDE OU VIOLAÇÃO AO PRESENTE CONTRATO POR PARTE DO CONTRATANTE, PODERÁ O PAGSEGURO RECUSAR-SE A INCLUIR CRÉDITOS NO REGISTRO DE SERVIÇO DO CONTRATANTE, BLOQUEANDO REFERIDO REGISTRO DE SERVIÇO E SUSPENDENDO QUAISQUER TRANSAÇÕES DE COMÉRCIO ELETRÔNICO, PAGAMENTOS E MOVIMENTAÇÕES, ATÉ QUE SE ESCLAREÇA A SITUAÇÃO, BEM COMO A TOMAR AS PROVIDÊNCIAS QUE JULGAR NECESSÁRIAS JUNTO ÀS AUTORIDADES COMPETENTES, CASO NÃO SE ESCLAREÇA A SITUAÇÃO EM PRAZO RAZOÁVEL.

7.13. O PAGSEGURO PODERÁ, A QUALQUER TEMPO, MESMO APÓS A APROVAÇÃO DE UMA TRANSAÇÃO COMERCIAL E INDEPENDENTEMENTE DE TER SIDO OU NÃO ABERTA UMA DISPUTA, SUSPENDER E/OU REVOGAR A APROVAÇÃO DE QUAISQUER TRANSAÇÕES COMERCIAIS, SUSPENDENDO, REVERTENDO E/OU CANCELANDO A REALIZAÇÃO DOS RESPECTIVOS PAGAMENTOS OU MOVIMENTAÇÕES, BEM COMO COBRAR, SE NECESSÁRIO, AS RESPECTIVAS QUANTIAS DO CLIENTE VENDEDOR, NOS SEGUINTE CASOS: A) SE AS INFORMAÇÕES RELATIVAS ÀS TRANSAÇÕES COMERCIAIS FOREM INCOMPLETAS, INVERÍDICAS OU IMPRECISAS, O PAGAMENTO SÓ SERÁ REALIZADO COM A CORREÇÃO DAS INFORMAÇÕES PELO CLIENTE VENDEDOR; B) SE CONSTATADO QUE AS TRANSAÇÕES COMERCIAIS, EM RAZÃO DE SUAS CARACTERÍSTICAS, PRODUTOS E/OU SERVIÇOS, VOLUMES E/OU PRAZOS DE ENTREGA, EXPÕEM A RISCO EXCESSIVO OS CONSUMIDORES E/OU O GRUPO PAGBANK, HIPÓTESE EM QUE O PAGAMENTO SÓ SERÁ REALIZADO SE FOREM PRESTADAS AS GARANTIAS SOLICITADAS PELO GRUPO PAGBANK; C) SE HOUVER SUSPEITA DE QUE AS TRANSAÇÕES COMERCIAIS, POR QUALQUER MOTIVO, ENQUADRAM-SE NAS VEDAÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO OU INCIDEM NAS INFRAÇÕES DE QUE TRATAM NOS TERMOS DO CAPÍTULO XVI

¹ <https://pagseguro.uol.com.br/sobre/contrato-de-servicos>

DESTE CONTRATO, O PAGAMENTO SÓ SERÁ REALIZADO 14.4. QUALQUER DAS PARTES PODERÁ RESCINDIR O PRESENTE CONTRATO A QUALQUER MOMENTO DURANTE SEU PERÍODO DE VIGÊNCIA, MEDIANTE CANCELAMENTO DO SERVIÇO.

PÓS O ESCLARECIMENTO SATISFATÓRIO AO GRUPO PAGBANK QUE COMPROVE A REGULARIDADE DA SITUAÇÃO; D) SE O CLIENTE VENDEDOR, QUANDO SOLICITADO PELO GRUPO PAGBANK, NÃO PRESTAR INFORMAÇÕES ADEQUADAS E/OU NÃO COMPROVAR A ENTREGA AO COMPRADOR DO PRODUTO OU SERVIÇO EM CONFORMIDADE COM A TRANSAÇÃO COMERCIAL; E) SE O GRUPO PAGBANK FOR ENVOLVIDO EM QUALQUER AÇÃO JUDICIAL RELATIVA À TRANSAÇÃO COMERCIAL E O CLIENTE VENDEDOR NÃO ISENTAR O GRUPO PAGBANK DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES, NÃO COMPROVAR O CUMPRIMENTO DA TRANSAÇÃO COMERCIAL NEM SOLUCIONAR, POR QUALQUER MEIO, A CAUSA DE TAL AÇÃO JUDICIAL; F) SE A TRANSAÇÃO COMERCIAL SOFRER UM CHARGEBACK; E G) SE HOVER SUSPEITA QUE AS TRANSAÇÕES COMERCIAIS, POR QUALQUER MOTIVO, POSSAM VIOLAR LEIS OU REGULAMENTAÇÕES QUE VEDEM A OFERTA, PUBLICIDADE, COMERCIALIZAÇÃO E FORNECIMENTO DE DETERMINADOS PRODUTOS E SERVIÇOS A MENORES DE 18 (DEZOITO) ANOS.

7.13.1. EM QUALQUER DAS HIPÓTESES PREVISTAS NA CLÁUSULA ACIMA, NÃO SENDO SANADAS AS INFORMAÇÕES RELATIVAS ÀS TRANSAÇÕES COMERCIAIS, NÃO SENDO PRESTADAS AS GARANTIAS NECESSÁRIAS E/OU NÃO SENDO PRESTADOS ESCLARECIMENTOS SATISFATÓRIOS, O GRUPO PAGBANK PODERÁ REVOGAR EM DEFINITIVO A APROVAÇÃO DA TRANSAÇÃO COMERCIAL, ENVIDANDO OS SEUS MELHORES ESFORÇOS PARA O CANCELAMENTO DOS CORRESPONDENTES PAGAMENTOS E/OU MOVIMENTAÇÕES E PARA O ESTORNO E/OU COBRANÇA DOS RESPECTIVOS VALORES, TUDO SEM PREJUÍZO DA RESCISÃO DESTE CONTRATO

7.13.2. O GRUPO PAGBANK TAMBÉM PODERÁ, A SEU EXCLUSIVO CRITÉRIO, RETER O SALDO EXISTENTE NA CONTA PAGBANK DO CLIENTE VENDEDOR EM VALOR SUFICIENTE PARA COBRIR EVENTUAIS RISCOS QUE POSSAM SER GERADOS AOS COMPRADORES E/AO PRÓPRIO GRUPO PAGBANK EM RAZÃO

DAS TRANSAÇÕES REALIZADAS POR MEIO DO SERVIÇO. 7.14. O CLIENTE VENDEDOR SERÁ INTEGRALMENTE RESPONSÁVEL POR EVENTUAIS CHARGEBACKS SOFRIDOS NAS TRANSAÇÕES COMERCIAIS.

<https://pagbank.com.br/sobre/contrato-de-servicos>

16. Veja que a prerrogativa também está prevista no site².

O que é saldo bloqueado na minha conta PagBank?

Tempo de leitura: 4 minutos

Quando o PagBank identifica ou é notificado sobre qualquer possível irregularidade em uma conta, o saldo dela é bloqueado até que alguns procedimentos de segurança sejam feitos. Isso acontece para garantir a proteção do seu dinheiro e de suas informações. Veja alguns cenários em que isso pode acontecer:

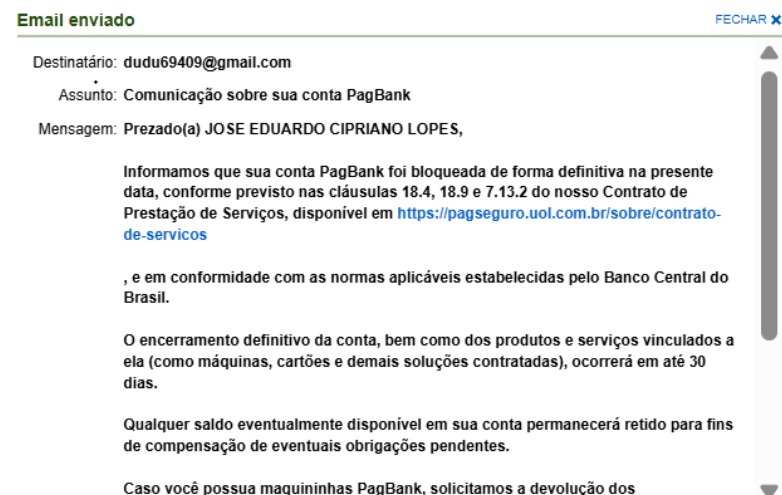
Saldo bloqueado por análise de risco

Caso seja identificada alguma transação suspeita, movimentação não compatível com o perfil do seu negócio ou uso indevido da maquininha, seu saldo poderá ser bloqueado para análise pela equipe de segurança. Nessas situações, você é notificado por e-mail e recebe orientações sobre as ações necessárias a serem feitas. Lembrando que o desbloqueio está condicionado à análise e validação das informações cadastradas, além da documentação adicional que pode ser solicitada.

Em alguns casos, quando confirmado o uso da conta de maneira irregular, além do bloqueio do saldo, sua conta pode ser totalmente bloqueada e as atividades ilícitas evidenciadas pelo PagBank são reportadas aos órgãos reguladores e judiciais, como o COAF (Conselho de Controle de Atividades Financeiras).

² <https://blog.pagseguro.uol.com.br/desbloqueio-de-saldo-pagbank/>

17. Insta salientar que o bloqueio em questão foi comunicado à reclamante por meio do e-mail cadastrado em conta:



18. Diante disso, deverá a parte reclamante aguardar o setor de análise de risco e segurança finalizar a análise de desbloqueio do saldo para eventual saque do valor. Isso pois, uma vez realizado o encerramento da conta, o saldo permanece bloqueado por período determinado, a fim de resguardar a empresa acerca de eventuais chargeback ou disputa que a conta possa sofrer. Finalizado o prazo, a conta será novamente analisada pelo setor responsável para eventual desbloqueio de saldo.

<https://faq.pagbank.com.br/duvida/o-que-e-saldo-bloqueado-na-minha-conta-pagbank/361#rmcl>

<https://faq.pagbank.com.br/seguranca/12/bloqueio-de-saldo/134#rmcl>

<https://blog.pagseguro.uol.com.br/desbloqueio-de-saldo-pagbank/>

V – Conclusão

19. Assim, a reclamada possui prerrogativa contratual para efetuar tal ação, que foi aceita pela parte reclamante no início da contratação.

20. Portanto, **requer de rigor o arquivamento da presente reclamação sem a imposição de qualquer multa, tendo em vista que não se vislumbra a ocorrência de qualquer violação à legislação consumerista, ou mesmo a inadequação nas informações prestadas à parte reclamante.**

São Paulo, 16 de julho de 2026.



Juliana Romão Franceschi

OAB/SP 361.720