



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.02.0564.001.00090-3

Data/Hora de Abertura: 26/02/2025 às 09:54:17

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: LUCAS RODRIGUES FREIRE

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA DA CONCEIÇÃO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 560.569.663-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Pagbank @	PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA	39.779.978/0001-39	25.02.0564.001.00090-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata a parte consumidora que, em janeiro de 2025, recebeu mensagens via WhatsApp, com número (+55 91 8139-3627), em que o contato se passou por um representante do banco PagBank. O suposto representante informou que, caso a consumidora realizasse a



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

portabilidade dos seus empréstimos ativos para o banco ora reclamado, teria diversos benefícios, como a redução de taxas de juros de até 1,20% (um vírgula vinte por cento), parcelas menores e ainda a liberação de troco no valor de R\$ 3.512,36 (três mil quinhentos e doze reais e trinta e seis centavos). A consumidora concordou com a proposta e foi orientada, via mensagens, a criar uma conta no PagBank, além de realizar o envio dos seus documentos. A reclamante firmou o cadastro no dia 29 de janeiro de 2025 e, no dia 07 de fevereiro de 2025, ao questionar se a operação havia sido concluída, não obteve mais resposta e ao acessar sua conta, notou que o valor disponível era de R\$ 176,00 (cento e setenta e seis reais). Sem conseguir mais contato com o suposto representante, a consumidora entrou em contato com o banco por meio de ligação e foi informada de que o indivíduo não possuía vínculo com a instituição. Além disso, foi realizado o refinanciamento de dois empréstimos, sendo a dívida considerada devida. Ao perceber que se tratava de um golpe, a consumidora dirigiu-se à delegacia mais próxima para registrar um Boletim de Ocorrência (Nº 939 - 3660 / 2025), e posteriormente, compareceu à sede deste órgão para buscar a solução do problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora, esclarecimentos do ocorrido, cancelamento do refinanciamento e cancelamento das portabilidades, para que os empréstimos ativos, voltem para o banco de origem.

TRATATIVAS

10/03/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta

26/02/2025 - **Carta**

Fornecedor: PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Pagbank:



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: 2502056400100090301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: (11) 3038-8256

E-mail Institucional: procon.cip@uolinc.com

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 **31/03/2025 às 09:45** horas, 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. 8.073/90, 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.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA DA CONCEIÇÃO NASCIMENTO - **CNPJ/CPF:** 560.569.663-72

Endereço: Rua 33 - 384 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-590

Telefone: (85) 98766-8237

E-mail: MARIADACONCEICAONASCIMENTO19@GMAIL.COM

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

Relata a parte consumidora que, em janeiro de 2025, recebeu mensagens via WhatsApp, do número (+55 91 8139-3627), em que o contato se passou por um representante do banco PagBank. O suposto representante informou que, caso a consumidora realizasse a portabilidade dos seus empréstimos ativos para o banco ora reclamado, teria diversos benefícios, como a redução de taxas de juros de até 1,20% (um vírgula vinte por cento), parcelas menores e ainda a liberação de troco no valor de R\$ 3.512,36 (três mil quinhentos e doze reais e trinta e seis centavos). A consumidora concordou com a proposta e foi orientada, via mensagens, a criar uma conta no PagBank, além de realizar o envio dos seus documentos. A reclamante firmou o cadastro no dia 29 de janeiro de 2025 e, no dia 07 de fevereiro de 2025, ao questionar se a operação havia sido concluída, não obteve mais resposta e ao acessar sua conta, notou que o valor disponível era de R\$ 176,00 (cento e setenta e seis reais). Sem conseguir mais contato com o suposto representante, a consumidora entrou em contato com o banco por meio de ligação e foi informada de que o indivíduo não possuía vínculo com a instituição. Além disso, foi realizado o refinanciamento de dois empréstimos, sendo a dívida considerada devida. Ao perceber que se tratava de um golpe, a consumidora dirigiu-se à delegacia mais próxima para registrar um Boletim de Ocorrência (Nº 939 - 3660 / 2025), e posteriormente, compareceu à sede deste órgão para buscar a solução do problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora, esclarecimentos do ocorrido, cancelamento do refinanciamento e cancelamento das portabilidades, para que os empréstimos ativos, voltem para o banco de origem.

Maracanaú/CE, 10 de Março de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____