



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2511056400100014301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO WAGNER PEREIRA FERMON - **CNPJ/CPF:** 759.326.283-91

Endereço: Rua 56 - 150 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-180

Telefone: (85) 92145-6229

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 **08/12/2025 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transscrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/vhg-ivzc-mhh>

Relato:

Relata o consumidor que possui uma máquina de cartão de crédito da empresa PagBank e que, sempre que o equipamento apresenta algum problema, entra em contato com a empresa para solicitar o reparo. Informa que, na última ocorrência, ao entrar em contato com o atendimento do PagBank, foi informado de que uma funcionária entraria em contato para tratar da situação.

Afirma que, ao ser contatado, solicitou a troca da máquina; entretanto, a funcionária informou que o processo demoraria bastante, oferecendo como alternativa a compra de uma nova máquina. O consumidor relata que, diante da dificuldade imposta e da necessidade do equipamento para exercer sua atividade profissional, sentiu-se induzido a efetuar a compra da nova máquina. Contudo, ao receber-la, constatou que o aparelho também apresentava defeito.



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

Informa ainda que, posteriormente, encontrou outro vendedor do PagBank e questionou sobre o prazo de troca, sendo informado de que o procedimento não era demorado e que, inclusive, ao solicitar a troca da primeira máquina por meio desse vendedor, o novo equipamento chegou em dois dias.

O consumidor, então, entrou novamente em contato com a funcionária que lhe havia vendido a segunda máquina, solicitando a devolução e o estorno do valor pago, uma vez que o aparelho também não funcionava adequadamente. Ressalta que a máquina trocada pelo outro vendedor também apresenta problemas no chip, impossibilitando seu uso.

Destaca o consumidor que trabalha com vendas nas ruas e depende do funcionamento da máquina de cartão para exercer sua atividade, sendo, portanto, prejudicado pela situação.

Pedido:

Requer o consumidor a devolução da máquina adquirida, com a restituição integral do valor pago, bem como o reparo do chip da máquina substituída.

Notificamos ainda que V.S.^a 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, 18 de Novembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

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

Recebi a presente notificação nesta data: 18/11/2025

Ass. do consumidor(a):

FRANCISCO WAGNER PEREIRA FERMON