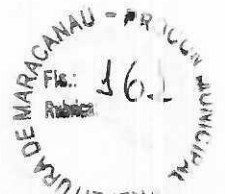


**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ**DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00040-3**Data/Hora de Abertura:** 21/03/2025 às 12:36:49**Credenciada:** 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:** GLEDSON SILVA SOUSA**CPF do Consumidor:** 904.713.773-68**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PAGAR.ME @ PAGAMENTOS	PAGAR.ME PAGAMENTOS S.A.	18.727.053/0001-74	25.03.0564.001.00040-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha**Problema:** Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa**Relato:**

Relata a parte consumidora que utiliza os serviços da empresa ora reclamada, Ton Maquinetas, e que, no dia 17 de março de 2025, realizou a venda de uma máquina modeladora de salgados, no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), e formas modeladoras para coxinha no valor de R\$ 503,72 (quinhentos e três reais e setenta e dois centavos). A compra foi realizada através de cartão de crédito, onde foi parcelado em 10 (dez) parcelas. Após a compra, o reclamante notou que o valor não estava caindo em sua conta e, ao analisar a maquineta, percebeu notificações

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

com mensagens de ponto de interrogação. Então, entrou em contato via WhatsApp, e foi informado de que havia sido enviado um e-mail esclarecendo a situação. No e-mail, estava informado que a conta tinha sido bloqueada devido ao valor alto que foi passado, mas que o reclamante deveria enviar algumas documentações para análise, como foto da fachada da loja, foto do produto vendido, juntamente com o recibo entre outro, e que posteriormente seria necessário um prazo de 72 (setenta e duas) horas para uma resposta. O prazo foi excedido, e o reclamante teve diversas conversas via WhatsApp, até que foi informado de que, devido ao bloqueio de sua conta, não havia mais nada que pudesse ser feito, e que ele deveria olhar seu e-mail. Ao analisar o novo e-mail, foi notificado de que seu contrato tinha sido rompido e, com o encerramento do contrato, todo o saldo a receber ficaria retido pelo prazo mínimo de 120 (cento e vinte) dias, a partir da data do envio do e-mail, e, após esse período, o pagamento poderia ser desbloqueado ou permanecer retido, caso houvesse alguma contestação de suas transações. O reclamante não concorda com esse prazo, já que a compra foi devidamente realizada, e por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto, requer o consumidor, que a sua conta seja liberada, e que receba o valor da compra.

TRATATIVAS**04/04/2025 - Audiência****Situação:** Aberta**21/03/2025 - Carta****Fornecedor:** PAGAR.ME PAGAMENTOS S.A.**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida**Resposta do Fornecedor - PAGAR.ME PAGAMENTOS:**

Prezados,
bom dia!

Em anexo, a defesa, os documentos de representação e demais documentos pertinentes.

Atenciosamente.

**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: 2503056400100040301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: PAGAR.ME PAGAMENTOS S.A.

Nome Fantasia: PAGAR.ME PAGAMENTOS

PF/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 **24/04/2025 às 09:45** 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.

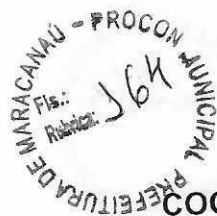
Link da Audiência: <https://meet.google.com/ibk-wbqw-jzd>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): GLEDSON SILVA SOUSA - **CNPJ/CPF:** 904.713.773-68

Endereço: Rua Hermínio Cruz - 165 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-185

Telefone: (85) 98752-0266

**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:** fatimassousasilva@hotmail.com**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata a parte consumidora que utiliza os serviços da empresa ora reclamada, Ton Maquinetas, e que, no dia 17 de março de 2025, realizou a venda de uma máquina modeladora de salgados, no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), e formas modeladoras para coxinha no valor de R\$ 503,72 (quinhentos e três reais e setenta e dois centavos). A compra foi realizada através de cartão de crédito, onde foi parcelado em 10 (dez) parcelas. Após a compra, o reclamante notou que o valor não estava caindo em sua conta e, ao analisar a maquineta, percebeu notificações com mensagens de ponto de interrogação. Então, entrou em contato via WhatsApp, e foi informado de que havia sido enviado um e-mail esclarecendo a situação. No e-mail, estava informado que a conta tinha sido bloqueada devido ao valor alto que foi passado, mas que o reclamante deveria enviar algumas documentações para análise, como foto da fachada da loja, foto do produto vendido, juntamente com o recibo entre outro, e que posteriormente seria necessário um prazo de 72 (setenta e duas) horas para uma resposta. O prazo foi excedido, e o reclamante teve diversas conversas via WhatsApp, até que foi informado de que, devido ao bloqueio de sua conta, não havia mais nada que pudesse ser feito, e que ele deveria olhar seu e-mail. Ao analisar o novo e-mail, foi notificado de que seu contrato tinha sido rompido e, com o encerramento do contrato, todo o saldo a receber ficaria retido pelo prazo mínimo de 120 (cento e vinte) dias, a partir da data do envio do e-mail, e, após esse período, o pagamento poderia ser desbloqueado ou permanecer retido, caso houvesse alguma contestação de suas transações. O reclamante não concorda com esse prazo, já que a compra foi devidamente realizada, e por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto, requer o consumidor, que a sua conta seja liberada, e que receba valor da compra.

Maracanaú/CE, 04 de Abril de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ**Recebido por(assinatura):** _____**Nome do funcionário/responsável (legível):** _____