



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2502056400100090301

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

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 **31/03/2025** às **09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, 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 transcrito de sua demanda:

Relato:

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar 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, 10 de Março de 2025.

PROCON MUNICIPAL
PREFEITURA DE MARACANAÚ
Lucas Silva
SETOR DE ATENDIMENTO

LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 10 / 03 / 2025

Ass. do consumidor(a): Maria da Conceição Nascimento
MARIA DA CONCEIÇÃO NASCIMENTO