

**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	PAGAR.ME	18.727.053/0001-74	25.03.0564.001.00040-3C1
PAGAMENTOS	PAGAMENTOS S.A.		

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, 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

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

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

21/03/2025 - Carta

Situação: Aberta