

RODRIGUES BARBOSA, MAC DOWELL DE FIGUEIREDO
GASPARIAN - ADVOGADOS



MARCO ANTÔNIO RODRIGUES BARBOSA
SAMUEL MAC DOWELL DE FIGUEIREDO
TAÍS BORJA GASPARIAN
VIRGINIA VERIDIANA BARBOSA GARCIA
MÔNICA FILGUEIRAS DA SILVA GALVÃO
CAROLINA ARID ROSA BRANDÃO
ROBERTA BENITO DIAS
JAIME MAGALHÃES MACHADO JÚNIOR

STÉPHANIE GHIDINI LALIER
MARIA BEATRIZ BROCHADO COSTA
JULIANA ROMÃO FRANCESCHI
ANDREIA TELLES SILVA
CARINA BRUNO LIMA
ANDRESSA TARDIN DE CAMARGO
THAMIRES FRANCO MACHADO
STEPHANIE FAGALI GUIDA
ANA LUISA BERTHO BARBOSA
JULIANA GOMES DE ARAUJO
PATRIK MATOS GONÇALVES
MARCELA BARDINI HOFFMEIER
ALDO JUNIOR ALVES ARCANJO
LAURA BARBIN FARINA
RAFAEL TALERMAN PEREIRA
JOÃO PEDRO DIAS FERREIRA

Ilmo. Senhor Coordenador do PROCON de Maracanaú/CE

Processo nº 25.02.0564.001.00090-3

Reclamante: MARIA DA CONCEIÇÃO NASCIMENTO

PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A., sociedade por ações com sede na Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1384, 4º andar, parte A, na Cidade de São Paulo, SP, inscrita no CNPJ/MF sob nº 08.561.701/0001-01, neste ato representado na forma de seu Estatuto Social, doravante denominado PagSeguro, por sua advogada, nos autos do procedimento administrativo em epígrafe, vem à presença de V. Sa. apresentar sua **defesa**, consubstanciada nas razões a seguir expostas.

PRELIMINARMENTE

a) RETIFICAÇÃO DO POLO PASSIVO

1. O reclamado requer a retificação do polo passivo, para que contes **PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob nº 08.561.701/0001-01, em razão da alteração da nomenclatura da empresa. Ressalta-se a alteração não causará nenhum prejuízo às partes, uma vez que o PagSeguro é a empresa responsável pelos serviços questionados na reclamação.

SÍNTESE DOS FATOS

2. Trata-se de reclamação por meio da qual a reclamante, Sra. Maria da Conceição Nascimento, alega recebeu mensagens via WhatsApp, em que o contato se passou por um representante do Banco PAGBANK.

3. 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% parcelas menores e ainda a liberação de troco no valor de R\$ 3.512,36.

4. Segue relatando que concordou com a proposta e foi orientada, via mensagens, a criar uma conta no PagBank, além de realizar o envio dos seus documentos.

5. Aduz que firmou cadastro no dia 29 de janeiro de 2025 e, no dia 07 de fevereiro de 2025, ao questionar se a operação havia sido concluída,

RODRIGUES BARBOSA, MAC DOWELL DE FIGUEIREDO,
GASPARIAN - ADVOGADOS



não obteve mais resposta e ao acessar sua conta, notou que o valor disponível era de R\$ 176,00

6. Diante do exposto, requer esclarecimentos acerca da demanda.

DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO RECLAMADO

7. O PagSeguro é uma consolidada e conhecida empresa que oferta ao mercado meios de gestão de pagamentos online e presenciais, atendendo a lojas virtuais e também estabelecimentos comerciais, utilizando meios digitais de transmissão de informações para a facilitação de transações financeiras.

8. Oferece também serviços de pagamento por uma variedade de instrumentos tais com cartão de crédito, cartão pré-pago, débito em conta corrente, transferência eletrônica ou boleto bancário. É classificado como instituidor de arranjo fechado e instituição de pagamento nas modalidades emissor de moeda eletrônica e credenciador, em conformidade com a nomenclatura definida pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

9. Com efeito, o PagSeguro consolidou-se como a maior plataforma de pagamento online do Brasil. Para os vendedores, o PagSeguro oferece proteção para o recebimento das vendas, afastando o risco da inadimplência dos consumidores. Já para os compradores, o PagSeguro oferece a segurança na transação no que concerne à certeza de que os dados financeiros não serão repassados aos lojistas.

DA REALIDADE DOS FATOS

10. Após recebimento da reclamação, a reclamada buscou informações para solucionar a demanda.

RODRIGUES BARBOSA, MAC DOWELL DE FIGUEIREDO,
GASPARIAN - ADVOGADOS



11. Foram identificados os contratos mencionados em inicial, sendo o primeiro solicitado em 07.02.2025, no valor de R\$ 1.240,33 a ser pago em 78 parcelas de R\$ 30,14 e o segundo solicitado em 07.02.2025, no valor de R\$ 1.718,77 a ser pago em 78 parcelas de R\$ 39,36:

Operação Selecionada				
Operação	Nome	CPF/CNPJ	Produto	Sistema
506057505-6	MARIA DA CONCEICAO NASCIMENTO	560.569.663-72	INSS REFINANCIAMENTO DE PORT	CP BACKOFFICE
Data Base	Data Vencimento	Qtd. Parcelas	Vir. Operação	Vir. Parc.
07/02/2025	10/09/2031	78	1.240,33	39,14
ALERTAS: Operação originada de compra de dívida em: 07/02/2025				

Operação Selecionada				
Operação	Nome	CPF/CNPJ	Produto	Sistema
506057641-4	MARIA DA CONCEICAO NASCIMENTO	560.569.663-72	INSS REFINANCIAMENTO DE PORT	CP BACKOFFICE
Data Base	Data Vencimento	Qtd. Parcelas	Vir. Operação	Vir. Parc.
07/02/2025	10/09/2031	78	1.718,77	39,36
ALERTAS: Operação originada de compra de dívida em: 07/02/2025				

12. Houve a liberação dos valores em conta de titularidade da consumidora:

DADOS DA LIBERAÇÃO									
Lib. de Crédito	Benef. Favorecido	CPF/CNPJ	Dt. Liberação	Comp	Bco	Agência	C/C	Valor	Tp. Conta
REFINANCIAMENT O	9 - BANCOSEGURO S.A	08.561.701.0001-01	07/02/2025	---	---	---	---	1.094,78	Não Definido
Liberação ao cliente	8 - MARIA DA CONCEICAO NASCIMENTO	560.569.663-72	07/02/2025	999	290	0001-0	77888047-6	141,08	C/C Ind
DADOS DA LIBERAÇÃO									
Lib. de Crédito	Benef. Favorecido	CPF/CNPJ	Dt. Liberação	Comp	Bco	Agência	C/C	Valor	Tp. Conta
REFINANCIAMENT O	9 - BANCOSEGURO S.A	08.561.701.0001-01	07/02/2025	---	---	---	---	1.667,47	Não Definido
Liberação ao cliente	8 - MARIA DA CONCEICAO NASCIMENTO	560.569.663-72	07/02/2025	999	290	0001-0	77888047-6	49,72	C/C Ind

13. Além disso, houve a movimentação dos valores para conta de mesma titularidade da consumidora, via PIX:

DATA	CONTEÚDO	DATA	CONTEÚDO
11/05/2021 09:40	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333	01/06/2021 09:40	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333
11/05/2021 11:10	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333	01/06/2021 11:10	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333
11/05/2021 14:30	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333	01/06/2021 14:30	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333
11/05/2021 16:30	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333	01/06/2021 16:30	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333
11/05/2021 17:30	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333	01/06/2021 17:30	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333
11/05/2021 18:30	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333	01/06/2021 18:30	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333
11/05/2021 19:30	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333	01/06/2021 19:30	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333
11/05/2021 20:30	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333	01/06/2021 20:30	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333
11/05/2021 21:30	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333	01/06/2021 21:30	Atendimento ao cliente - 0111-3333-3333

14. Cumpre esclarecer que, para que a solicitação de empréstimo seja efetivada, o usuário, além de realizar a requisição formal, deve fornecer seus dados pessoais, bem como validação facial e assinatura eletrônica do contrato disponibilizado na conta do cliente, anuindo expressamente com a contratação.

15. Para efetivar as contratações do empréstimo, a reclamante enviou foto, documento pessoal, comprovante de residência e assinou eletronicamente o contrato disponibilizado em sua conta (para acessá-lo, é necessário entrar com login e senha, ou seja, dados sigilosos).

16. Importante frisar que para que o empréstimo seja validado, todos os documentos devem ser enviados pelo cliente. Assim que validados, os valores contratados são disponibilizados unicamente na conta bancária de titularidade do solicitante.

17. Outrossim, a reclamada em mais absoluta boa-fé, entendeu por bem solicitar ao setor responsável a verificação de possível fraude em contratação do empréstimo em apreço. Entretanto, os documentos apresentados pela reclamante em solicitação do contrato não apresentam qualquer risco.

18. Assim, não há quaisquer irregularidades perante o contrato e a consumidora tinha plena ciência do empréstimo no ato da contratação, razão pela qual o contrato permanece ativos.

19. Subsidiariamente, a reclamada relembra e recorre a excludente de responsabilidade do fornecedor pautado no artigo 14, §3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor, isso porque a autora forneceu os documentos necessários para contratação de serviços.

CONCLUSÃO

20. Portanto, requer de rigor o arquivamento da reclamação sem a imposição de qualquer multa, tendo em vista que não houve a ocorrência de qualquer violação à legislação consumerista, ou mesmo inadequação nas informações prestadas à reclamante.

Termos em que pede deferimento.

São Paulo, 28 de março de 2025.



Juliana Romão Franceschi
OAB/SP 361.720