



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 - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2503056400100040301

Data de retorno do consumidor(a): ~~21/03/2025~~
Horário: 09:00h 31/03/2025

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

E-mail: fatimassousasilva@hotmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: PAGAR.ME PAGAMENTOS

Nome Fantasia: PAGAR.ME PAGAMENTOS

CPF/CNPJ: 18.727.053/0001-74

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 4004-1330

E-mail Institucional: procon@stone.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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

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

vinde) 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.

Ante o acima exposto, 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, bem como parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 21 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

LUCAS RODRIGUES FREIRE
LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Ciente e de acordo:

Gledson Silva Sousa
GLEDSON SILVA SOUSA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____