



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: 2502056400100090301

Data de retorno do consumidor(a): 08/03/2025

Horário: 09:00h

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 FORNECEDOR

Razão Social: Pagbank

Nome Fantasia: Pagbank

CPF/CNPJ: 39.779.978/0001-39

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 3038-8256

E-mail Institucional: procon.cip@uolinc.com

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, 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 delegacia mais próxima para registrar um Boletim

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

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.

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 no 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, 26 de Fevereiro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

LUCAS RODRIGUES FREIRE
LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Ciente e de acordo:

MARIA DA CONCEIÇÃO NASCIMENTO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____