



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

JULIANA ROMÃO FRANCESCHI
ANDRESSA TARDIN DE CAMARGO
MARIA BEATRIZ BROCHADO COSTA
ANDREIA TELLES SILVA
CARINA BRUNO LIMA
THAMIRES FRANCO MACHADO
ANA LUIZA BERTHO BARBOSA
STEPHANIE FAGALI GUIDA
JULIANA GOMES DE ARAUJO
JOÃO PEDRO DIAS FERREIRA
HENRIQUE SCHUNCK DE OLIVEIRA
DAIANE DA SILVA MONTEIRO
CAROLINA NUNES SOUZA
KAMILLE FERREIRA BARRETO DA COSTA
CAROLINA HOEFLE DE FREITAS
MARIANA ROCHA RIBEIRO
FLÁVIA FIORI

Ilmo. Senhor Coordenador do PROCON de Maracanaú/CE

Processo nº 25.11.0564.001.00014-3

Reclamante: FRANCISCO WAGNER PEREIRA FERMON

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

I - A) RETIFICAÇÃO DO POLO PASSIVO

1. O reclamado requer a retificação do polo passivo para que nele conste a empresa PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A., inscrita no CNPJ/MF sob nº 08.561.701/0001-01, sendo esta a responsável pelos serviços questionados na reclamação, de forma que a alteração não causará nenhum prejuízo às partes.

I - Síntese dos fatos

2. Trata-se de reclamação por meio da qual o reclamante, Sr. Francisco Wagner Pereira Fermon, alega que sua maquininha do PagSeguro apresentou defeitos.

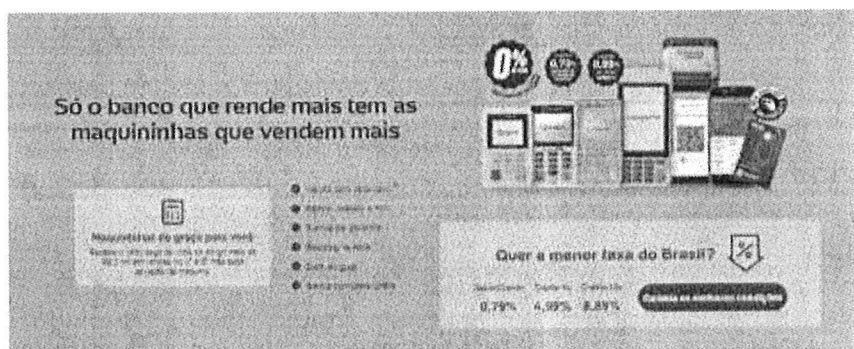
3. Diante do exposto, requer a indenização a título de danos morais e reembolso dos valores.

II - Dos serviços prestados pelo reclamado

4. O PagSeguro é um serviço de gestão de pagamentos (www.pagseguro.com.br), no qual o contratante, que pode ser um comprador ou vendedor que mantém uma conta de serviço, através da qual realiza créditos e débitos, conforme sua opção.

5. Vale destacar que 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.

6. 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).
7. 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.
8. PagSeguro procurou desenvolver diversos tipos de maquinetas, aplicativos e leitores a fim de atender todos os tipos de clientes de maneira eficaz e completa, cada qual com sua necessidade específica
9. Dito isso, junto ao site do PagSeguro, no ato da compra, os clientes podem escolher e até mesmo comparar o melhor modelo destinado para os tipos de vendas que serão realizadas, sejam elas presenciais, ou pela internet:



10. Logo, os usuários podem encontrar maiores informações sobre esses produtos, (venda presencial e pela internet, respectivamente) no site do PagSeguro, por meio do site

11. O "PagSeguro" não vende produtos; apenas recebe de um usuário comprador ("COMPRADOR") o valor a ser repassado a um usuário vendedor ("VENDEDOR"). Eis o funcionamento: (a) tanto o COMPRADOR como o VENDEDOR efetuam cadastro perante o PagSeguro, de modo que cada um deles passa a ter uma "conta cliente", gerenciada pelo PagSeguro, de acordo com a orientação de cada um deles; (b) o COMPRADOR pode depositar quantias, denominadas "fundos", nessa conta gerenciada pelo PagSeguro, que poderão ser transferidas para um outro usuário, como o VENDEDOR, por exemplo

III – Da realidade dos fatos

12. Ao tomar ciência da presente reclamação, o reclamado buscou no seu banco de dados informações que poderiam esclarecer o que de fato ocorreu.

13. Na oportunidade, foi possível verificar que a última troca foi realizada em 15/10/2025, oportunidade na qual o reclamante recebeu o leitor de serial 895501080157153157059, o qual está ativo e transacionando normalmente.

| Status do Envio | | | |
|------------------------|-------------------------|---|----------------------|
| DATA | FORNEDOR/TRANSPORTADORA | STATUS | STATUS DESCRITO |
| 14/10/2025 11:29:24 | Erebra | Hora | Sua ordem foi gerada |
| 14/10/2025 16:35:10 | Erebra | Em trânsito Assen: Via Paraná Td 07518 4TU Seta JACON 43022 | Em via de entrega |
| 15/10/2025 11:35:00 | Erebra | Fundado com sucesso | Entrega efetuada |

| | |
|---|---|
| <p>Modelo: Pro</p> <p>Serial: 89445502</p> <p>Modelo: Pro</p> <p>Serial: 89445502</p> | <p>Modelo: Pro</p> <p>Serial: 89445502</p> <p>Modelo: Pro</p> <p>Serial: 89445502</p> |
|---|---|

14. 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.

15. Pois bem. Demonstrada a contratação, após a análise, não foram identificadas irregularidades nos documentos enviados para a contratação do empréstimo. Tendo em vista que a contratação favoreceu a reclamante no recebimento do valor, conclui-se que a contratação ocorreu de forma legítima. Portanto, o contrato permanece ativo.

16. Caso o leitor apresente algum vício, o reclamante de deverá seguir com abertura de chamado via Central para a troca.

Troca por defeito

Para trocar o dispositivo móvel Pag Seguro por defeito, as condições abaixo deverão ser cumpridas:

- Não a realização da troca até 60 (sessenta) dias, a contar da data da compra do dispositivo móvel;
- O dispositivo móvel deverá estar em bom estado e não deve ter sofrido qualquer tipo de dano ou alteração.

Após uma solicitação de troca através da Central de Atendimento informando os detalhes do defeito apresentado pelo dispositivo móvel.

Após a abertura da requisição de troca, veja o item "Como devolver o dispositivo móvel" e veja como proceder para efetuar a devolução do dispositivo defeituoso para que seja realizada a troca. O novo dispositivo móvel só será encaminhado, após a confirmação do recebimento do dispositivo defeituoso pela área de logística do Pag Seguro.



**RODRIGUES
MAC DOWELL
GASPARIAN**

Qual o contato do PagBank para troca e/ou manutenção de máquinas?

Tempo de leitura: 37 segundos

Se sua máquina apresentar algum problema e precisar de manutenção ou troca, você pode entrar em contato com o nosso time de suporte através do SOS Maquininha. O atendimento é 24 horas e exclusivo para questões relacionadas a leitores.

Entre os assuntos tratados pelos especialistas do canal estão:

- Atualização de software;
- Bateria viciada;
- Cabo danificado;
- Problemas técnicos;
- Reativação de máquina parada;
- Troca de máquina.

Telefone SOS Maquininha: 0800 728 2118

Lembrando que enquanto resolve os problemas da maquininha, você pode continuar vendendo com o Tap On diretamente pelo seu celular.



Como funciona o processo de troca de máquina?

Tempo de leitura: 1 minutos

Quando a máquina apresenta um problema, o primeiro passo é entrar em contato com o time de suporte. Durante o atendimento, você recebe um e-mail com o código de postagem + instruções para o envio do equipamento, que deve ocorrer em até 30 dias. Já o novo equipamento é enviado em até 1 dia útil após a solicitação ao suporte.

Veja como fazer o processo de postagem:

- **Embalagem:** a máquina deve ser colocada em uma caixa resistente na cor branca ou parda. Lembrando que, se preferir, é possível adquirir a embalagem diretamente nos Correios
- **Conteúdo:** você deve enviar somente a máquina, sem cabos ou carregador. Lembrando também que apenas uma máquina deve ser enviada por código fornecido
- **Declaração de conteúdo ou Nota Fiscal:** insira um desses documentos na parte externa da embalagem
- **Agência:** você deve se dirigir a uma Agência Própria ou Franqueada dos Correios
- **Código de postagem:** ele é fornecido durante o atendimento com o suporte e deve ser informado na hora do envio

Caso o aparelho não seja postado dentro do prazo estabelecido, haverá cobrança de multa de acordo com determinação contratual. O débito será feito em sua conta PagBank.

Por fim, o prazo de recebimento da nova máquina é de até 7 dias úteis. Por conta da distância, esse tempo pode ser maior nas regiões Norte e Nordeste.

17. Por fim, espera o reclamado ter esclarecido todos os pontos alegados na inicial, de forma que nada mais resta pendente entre as partes.

III – Conclusão

18. Assim, uma vez realizada a entrega, nada mais resta pendente entre as partes.

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

São Paulo, 3 de dezembro de 2025



Juliana Romão Franceschi

OAB/SP 361.720