

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100011301
RECLAMANTE: JOSÉ EDUARDO CIPRIANO LOPES **CPF:** 039.452.073-47
RECLAMADA: PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA **CNPJ:** 39.779.978/0001-39

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSÉ EDUARDO CIPRIANO LOPES em face do fornecedor PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA., através da qual expõe que é titular de conta digital junto à instituição reclamada e que, em 28/05/2026, realizou transferência no valor de R\$ 2.420,10 (dois mil quatrocentos e vinte reais e dez centavos) para a referida conta. Relata que, no dia seguinte, constatou o bloqueio da conta e, ao entrar em contato com a instituição financeira, foi informado apenas de que os valores permaneceriam retidos em razão de suposta irregularidade, sem, contudo, receber esclarecimentos acerca da natureza da restrição ou previsão para sua regularização. Aduz que também não obteve informações sobre a devolução dos valores ou o desbloqueio da conta, sendo informado de que não havia setor responsável para prestar esclarecimentos enquanto perdurasse o bloqueio. Diante dos fatos narrados, requer o desbloqueio da conta e a restituição integral da quantia de R\$ 2.420,10 (dois mil quatrocentos e vinte reais e dez centavos).

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 145 dos autos, facultada a palavra ao preposto da reclamada, este reiterou os termos da defesa, esclarecendo que o bloqueio da conta e a retenção dos valores decorreram da identificação de movimentações suspeitas via PIX, alertas provenientes de outras instituições financeiras e inconsistências cadastrais, circunstâncias que motivaram o encerramento da relação contratual como medida de segurança e prevenção a eventuais fraudes, nos termos das condições contratuais. Esclareceu, ainda, que o valor retido permanecerá vinculado ao procedimento interno de análise até a conclusão das verificações, sendo posteriormente restituído ao consumidor, caso não seja constatada qualquer irregularidade que impeça sua liberação. Facultada a palavra ao reclamante, este reiterou os termos da reclamação, informando que os valores bloqueados correspondiam às suas férias trabalhistas, o que lhe ocasionou prejuízos financeiros e impossibilitou o cumprimento de compromissos pessoais, ressaltando que sempre utilizou regularmente a conta sem intercorrências.

Diante disso, verifica-se que a reclamada não apresentou elementos suficientes para justificar, de forma concreta, a manutenção do bloqueio da conta e da retenção dos valores pertencentes ao reclamante, limitando-se a alegações genéricas de movimentações suspeitas e inconsistências cadastrais, sem especificar a irregularidade identificada, tampouco informar prazo para conclusão da análise ou para liberação do saldo. Tal conduta revela afronta ao dever de informação previsto no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, bem como

aos princípios da boa-fé objetiva e da transparência que regem as relações de consumo, impondo ao consumidor situação de insegurança e indisponibilidade de seus recursos por prazo indeterminado. Embora seja legítima a adoção de medidas preventivas de segurança pelas instituições financeiras e de pagamento, estas devem ser devidamente fundamentadas, proporcionais e acompanhadas das informações necessárias ao consumidor, não sendo razoável a retenção dos valores sem justificativa específica e sem previsão para sua liberação. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 6º, inciso III, 30 e 31 do Código de Defesa do Consumidor, c/c os arts. 57 e 58, inciso II, do Decreto nº 2.181/97, determinando-se sua inclusão no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e deliberação acerca da eventual aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 27 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 05/08/2026 11:19:11-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Estagiário Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor, embora tenha apresentado esclarecimentos em audiência de conciliação, não apresentou elementos suficientes para justificar a manutenção do bloqueio da conta e da retenção dos valores pertencentes ao consumidor, limitando-se a alegações genéricas de movimentações suspeitas e inconsistências cadastrais, sem informar de forma clara a irregularidade identificada ou prazo para conclusão da análise e liberação do saldo. Verifica-se que a conduta adotada pela reclamada impôs ao consumidor a indisponibilidade de seus recursos por prazo indeterminado, em desacordo com os deveres de informação. Assim, determino sejam adotados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, inciso II, do Decreto nº 2.181/97, com inclusão do nome do fornecedor no cadastro previsto no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor. Façam-se conclusos os autos para análise e deliberação acerca da eventual aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 27 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.05 10:51:02 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú