

ILUSTRÍSSIMO SENHOR REPRESENTANTE DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

PROTOCOLO/CIP: 26.06.0564.001.00011-3

RECLAMANTE: JOSE EDUARDO CIPRIANO LOPES

CIVE.665389/2026

PAGSEGURO INTERNET S.A., empresa com sede na Av. Faria Lima, nº 1.384, 6º andar, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 08.561.701/0001-01, por meio de seu departamento jurídico, nos autos da notificação supramencionada, lavrada por este PROCON, vem, respeitosamente, apresentar manifestação pelas razões a seguir expostas.

Olá, JOSE EDUARDO CIPRIANO LOPES!

Recebemos sua manifestação através do PROCON sobre o bloqueio da sua conta PagBank. Estamos aqui para esclarecer o ocorrido de forma simples e transparente.

1. O que aconteceu?

- **Bloqueio:** O saldo da sua conta foi bloqueado em **29/05/2026**
- **Motivo:** **As atividades da conta alarmaram o nosso sistema.**

Importante: O bloqueio de contas é uma medida de segurança que tomamos para proteger você e todo o sistema financeiro contra fraudes e atividades não autorizadas. Pode ser temporário ou permanente.

2. Por que isso aconteceu? Nossas Medidas de Segurança!

No PagBank, a segurança é prioridade! Todas as contas passam por análises constantes. Se identificamos alguma divergência ou atividade incomum, podemos bloquear a conta e, em alguns casos, encerrar o contrato. Isso está previsto em nosso contrato e regras de uso, que você pode consultar aqui: [Link para o Contrato de Serviços do PagSeguro](#)

3. O que diz o Contrato?

Nosso contrato de prestação de serviços prevê a possibilidade de bloqueio e encerramento em algumas situações. Veja os pontos principais:



Cláusula 5.6: Segurança contra Ilícitudes

Se houver indício de fraude ou algo fora das regras, o PagBank pode recusar depósitos, bloquear a conta e suspender transações até que tudo seja esclarecido.



Cláusula 18.4: Rescisão do Contrato

Qualquer uma das partes (você ou o PagBank) pode encerrar o contrato a qualquer momento, avisando previamente.

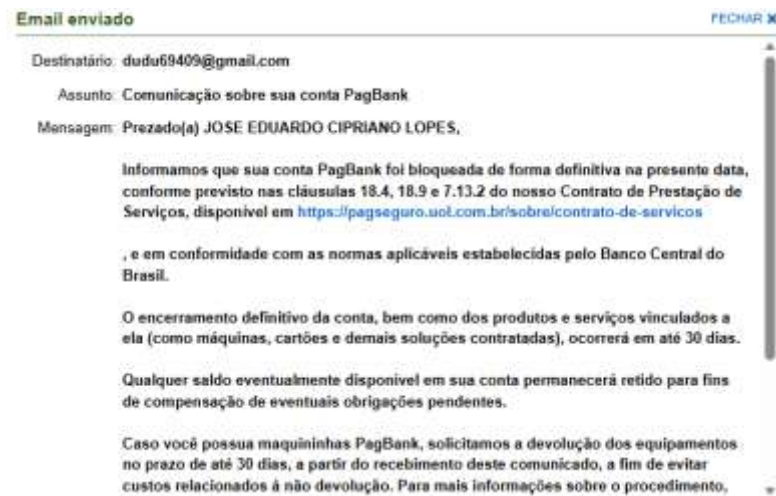


Cláusula 7.13.2: Retenção de Saldo (Vendedores)

Para clientes vendedores, o PagBank pode reter o saldo para cobrir possíveis riscos a compradores ou ao próprio Grupo PagBank, devido às transações realizadas.

4. Notificação Enviada!

Uma notificação sobre o bloqueio e o encerramento da conta foi enviada para o e-mail que você cadastrou.



5. E agora? Próximos Passos

Orientamos que você aguarde. Estamos reanalisando seu caso para verificar a possibilidade de desbloqueio dos valores em sua conta.

Lembre-se que algumas medidas de segurança são necessárias para todos os usuários do PagSeguro

6. Precisa de Ajuda? Fale Conosco!

Temos um canal exclusivo para casos de bloqueio de saldo:

SOS BLOQUEIO: 0800 721 4002
Disponível todos os dias, das 8h às 22h40.

Para outras dúvidas, nossos canais de atendimento são:

Capitais e Regiões Metropolitanas: 4003-1775
Demais Localidades (exceto ligações por celular): 0800-728-2174

Esperamos que este esclarecimento tenha ajudado a entender os motivos da sua reclamação.

Atenciosamente,
PAGSEGURO INTERNET S.A.
São Paulo, 11 de junho de 2026.