



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2606056400100011301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA

Nome Fantasia: Pagbank

CPF/CNPJ: 39.779.978/0001-39

Endereço de Correspondência: Avenida Brigadeiro Faria Lima - 1.384 - ANDAR 3 - PARTE B - Jardim Paulistano - São Paulo - SP - 01451-001

Telefone Institucional: (11) 3038-8256

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **20/07/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/bcc-qxph-rtr>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): José Eduardo Cipriano Lopes - **CNPJ/CPF:** 039.452.073-47

Endereço: Avenida V - 458 B - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-100

Telefone: (85) 99736-5372

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

O consumidor relata que realizou a portabilidade de sua conta anteriormente mantida junto ao Banco Bradesco para a Caixa Econômica Federal.

Posteriormente, informa que havia uma conta digital junto da instituição reclamada, PagBank, há um longo tempo. Como recorrente, efetuou uma transferência no valor de R\$ 2.420,10 para a referida conta.

Segundo o relato, a transferência foi realizada em uma quinta-feira, dia 28/05, e, no dia seguinte, a conta passou a constar como bloqueada. Diante da situação, o consumidor entrou em contato com a instituição reclamada por meio de atendimento telefônico, a fim de obter esclarecimentos acerca do bloqueio e dos procedimentos necessários para a regularização da conta ou devolução dos valores.

Contudo, foi informado apenas que o valor estaria retido e que o bloqueio decorreria de uma suposta irregularidade. Entretanto, a instituição não esclareceu qual seria a irregularidade apontada nem forneceu informações sobre a origem do problema.

Ademais, o consumidor questionou acerca do prazo para liberação da conta, restituição dos valores ou prestação de esclarecimentos mais detalhados. Todavia, recebeu como resposta que a instituição não possuía previsão para resolução da demanda e que não dispunha de setor específico apto a prestar informações sobre a devolução dos valores enquanto a conta permanecesse bloqueada.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, o consumidor procurou este Órgão em busca de uma solução eficiente para o caso.

Pedido:

Dessa forma, o consumidor requer o desbloqueio da conta e a restituição integral do valor de R\$ 2.420,10.

Maracanaú/CE, 16 de Junho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS



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

**DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____