



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2606056400100011301

Data de retorno do consumidor(a): 16/06/2026

Horário: 10:00 h

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

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Pagbank

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

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:

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.



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

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.

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, 05 de Junho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

José Eduardo Cipriano Lopes - Consumidor(a)