



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100022301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): GERMANDA DOS SANTOS MATIAS VAZ - **CNPJ/CPF:** 091.992.703-31

Endereço: Rua 9 - 150 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-520

Telefone: (85) 99106-6708

E-mail: germandinhamvaz@gmail.com

Procurador(a): - **CPNJ/CPF:**

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: PAGAR.ME PAGAMENTOS S.A.

Nome Fantasia: PAGAR.ME PAGAMENTOS

CPF/CNPJ: 18.727.053/0001-74

Endereço de Correspondência:

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **06/08/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xii-evdj-wos>

Relato:

A consumidora relata que, no dia 01 de julho de 2025, realizou uma transação no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por meio de cartão de crédito em sua máquina de pagamentos. A operação foi concluída com sucesso. No entanto, no dia seguinte, recebeu um e-mail da empresa reclamada, informando que haviam sido detectadas supostas incoerências na operação. Nesse mesmo e-mail, foi solicitado que a consumidora enviasse determinada documentação anexa, o que foi prontamente atendido por ela.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Apesar do envio da documentação solicitada, a consumidora recebeu um segundo e-mail da reclamada, informando que haviam sido identificadas atividades de alto risco em seu cadastro. Na mesma mensagem, foi comunicado o encerramento unilateral do contrato, bem como a retenção integral do valor transacionado pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias.

A consumidora alega que, em momento algum, lhe foram fornecidas informações claras sobre as mencionadas atividades de alto risco ou lhe foi concedida a oportunidade de apresentar esclarecimentos ou defesa.

Diante dessa situação, a consumidora compareceu à sede deste órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. Esclarecimentos formais e detalhados sobre o bloqueio de sua conta;
2. O imediato desbloqueio de sua conta;
3. A liberação integral do valor retido, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 18 de Julho de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 18/07/2025

Ass. do consumidor(a): _____

GERMANDA DOS SANTOS MATIAS VAZ