



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 - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2508056400100013301,2508056400100013302

Data de retorno do consumidor(a): 18/08/2025

Horário: 8h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOÃO PAULO FERREIRAA CASTELO

CNPJ/CPF: 617.864.203-25

Endereço: Travessa 15 - 3012 - Alto Alegre I - Maracanaú - CE - 61922-130

Telefone: (85) 99222-1571

E-mail: joaopauloferreira14271@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Pagbank

UNIVERSO ONLINE- UOL

Nome Fantasia:

Pagbank

UNIVERSO ONLINE- UOL

CPF/CNPJ:

39.779.978/0001-39

01.109.184/0001-95

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

(11) 4003-2002



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

E-mail Institucional:

procon.cip@uolinc.com

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 informa que adquiriu uma máquina de cartão da empresa PagBank por meio de atendimento telefônico. Durante a mesma ligação em que realizou o cadastro do equipamento, foi informado pelo atendente da possibilidade de contratar um serviço de divulgação de sua empresa na internet.

Apesar de ter manifestado desinteresse na contratação do referido serviço, o atendente transferiu a ligação para outro setor. O novo atendente informou que o consumidor teria direito a um mês de propaganda gratuita e solicitou um depósito no valor de R\$ 3,00 (três reais), o qual seria posteriormente devolvido — o que de fato ocorreu.

Ainda durante a ligação, o atendente mencionou que, após o período de gratuidade, o serviço passaria a ser cobrado. No entanto, não foi informado ao consumidor sobre a necessidade de realizar qualquer tipo de cancelamento formal para evitar a continuidade da cobrança.

O consumidor afirma que não autorizou a contratação do serviço de forma definitiva, tampouco qualquer cobrança mensal relacionada. Posteriormente, identificou uma cobrança indevida em seu cartão de crédito no valor aproximado de R\$ 600,00 (seiscentos reais), razão pela qual solicitou o cancelamento do cartão para evitar novas cobranças.

Recentemente, ao consultar sua situação cadastral, o consumidor descobriu que seu nome foi negativado junto ao Cadastro de Proteção ao Crédito (CPC) por meio de uma cobrança vinculada à empresa UOL.

O consumidor reforça que não autorizou nenhuma cobrança recorrente e que considera a negativação indevida.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer explicações acerca da negativação, o cancelamento da cobrança indevida e a imediata retirada da negativação de seu nome.

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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, 08 de Agosto de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

JOÃO PAULO FERREIRAA CASTELO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____