



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00011-3

Data/Hora de Abertura: 05/06/2026 às 09:35:38

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: José Eduardo Cipriano Lopes

CPF do Consumidor: 039.452.073-47

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Pagbank	PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA	39.779.978/0001-39	26.06.0564.001.00011-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

Problema: Bloqueio / Suspensão indevida do serviço

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



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

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.

TRATATIVAS

05/06/2026 - **Carta**

Situação: Aberta