



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.06.0564.001.00011-301

Reclamante: José Eduardo Cipriano Lopes, CPF: 039.452.073-47, **Endereço:** Rua: 56 - 458 B - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-100, **Telefone:** (85) 99736-5372

Reclamado: PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA, CNPJ: 39.779.978/0001-39, **Endereço:** Avenida Brigadeiro Faria Lima - 1.384 - ANDAR 3 - PARTE B - Jardim Paulistano - São Paulo - SP - 01451-001.

Aos 20 de julho de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Andréia Telles Cassani, inscrita no CPF de nº 383.478.468-04, e-mail: andreia.silva@rbmdf.com.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Andréia Telles, esta informa que, Foi possível verificar que houve o bloqueio de saldo, seguido do encerramento do contrato. Isso ocorreu em detrimento de o setor de análise ter verificado movimentações suspeitas via PIX em curto espaço de tempo, bem como alertas provenientes de outras instituições financeiras. Além disso, foram constatadas inconsistências cadastrais relevantes, uma vez que os dados informados não conferiam com as informações fornecidas, circunstâncias que contribuíram para o aumento do risco associado ao relacionamento. Importante esclarecer que as atividades supramencionadas destoam das diretrizes contratuais da empresa reclamada, por indicarem supostas movimentações fraudulentar, sendo necessária esta ação para resguardar a conta da reclamante, mantendo a segurança da plataforma e dos usuários que a utilizam. Cumpre informar que o PagSeguro possui a prerrogativa de reter quaisquer pagamentos, caso entenda que há algum indício de ilicitude, ou que a transação comercial poderá gerar algum dano a sua atividade comercial, ou a do comprador.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, teve prejuízos financeiros com o bloqueio da conta, pois o valor que foi retido era o valor que faz referência as suas férias da empresa que trabalha, com isso deixou de honrar seus compromissos, como atrasando o aluguel, deixando ainda de proporcionar melhorias para suas filhas menores. Informando também que possui essa conta a um tempo e que sempre realizou transferências e que nunca havia ocorrido nenhum bloqueio. Que recorrerá ao Poder Judiciário para ter sua demanda atendida.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não apresentou proposta de acordo em audiência.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 20 de julho de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

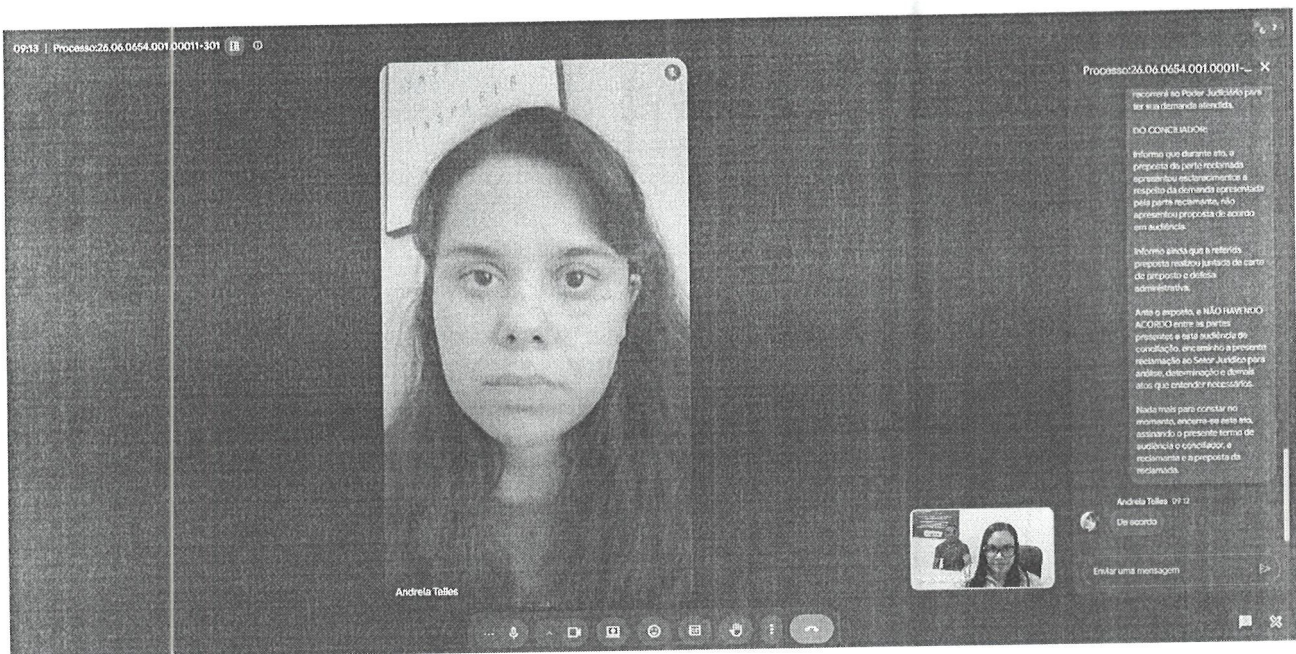
José Eduardo Cipriano Lopes

José Eduardo Cipriano Lopes (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

Andréia Telles Cassani (Preposta)
PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA (Reclamada)

09:13 | Processo:26.06.0654.001.00011-301



Processo:26.06.0654.001.00011-301

recomendado ao Poder Judiciário para
ter a sua demanda atendida.

DO CONCILIAÇÃO:

Informo que durante esta, a
preposta da parte reclamada
apresentou reclamação e
resposta da demanda encaminhada
pela parte reclamante, não
apresentou proposta de acordo
em audiência.

Informo ainda que a referida
preposta realizou juntada de carta
de proposta e devida
administração.

Assim o imposto, e NÃO HAVENDO
ACORDO entre as partes
presentes e esta audiência de
conciliação, encaminho a presente
reclamação ao Setor Jurídico para
analisar, designando o dia da
audiência e a proposta da
reclamada.

Nada mais para concluir no
momento, encerro esta sessão,
assinando o presente termo de
audiência o conciliador, a
reclamante e a preposta da
reclamada.

Andréia Telles 09:12
De acordo

Enviar uma mensagem

Andréia Telles