



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: 2507056400100022301

Data de retorno do consumidor(a): 17/07/2025

Horário: 9h

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

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: PAGAR.ME PAGAMENTOS

Nome Fantasia: PAGAR.ME PAGAMENTOS

CPF/CNPJ: 18.727.053/0001-74

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 4004-1330

E-mail Institucional: procon@stone.com.br

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:

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.

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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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).

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, 07 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

GERMANDA DOS SANTOS MATIAS VAZ - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____