



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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2606056400100011301

Eu, **José Eduardo Cipriano Lopes**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

**DOS FATOS:**

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

**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 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.



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

**DATA DE RETORNO: 16/06/2026, às 10:00 horas**

**ATENÇÃO:**

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 05 de Junho de 2026.

Consumidor(a): JOSE EDUARDO CIPRIANO LOPES  
**José Eduardo Cipriano Lopes**