



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.08.0564.001.00013-3

**Data/Hora de Abertura:** 08/08/2025 às 10:57:16

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** JOÃO PAULO FERREIRAA CASTELO

**CPF do Consumidor:** 617.864.203-25

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b>    | <b>Razão Social</b>              | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|-------------------------|----------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Pagbank                 | PAGBANK<br>PARTICIPAÇÕES<br>LTDA | 39.779.978/0001-39 | 25.08.0564.001.00013-301     |
| UNIVERSO<br>ONLINE- UOL | UNIVERSO ONLINE<br>S/A           | 01.109.184/0001-95 | 25.08.0564.001.00013-302     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratrei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

**Problema:** Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária

**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



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

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.

#### **TRATATIVAS**

---

08/08/2025 - **Carta**

**Situação:** Aberta