



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2511056400100014301

Eu, **FRANCISCO WAGNER PEREIRA FERMON**, 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:

Relata o consumidor que possui uma máquina de cartão de crédito da empresa PagBank e que, sempre que o equipamento apresenta algum problema, entra em contato com a empresa para solicitar o reparo. Informa que, na última ocorrência, ao entrar em contato com o atendimento do PagBank, foi informado de que uma funcionária entraria em contato para tratar da situação.

Afirma que, ao ser contatado, solicitou a troca da máquina; entretanto, a funcionária informou que o processo demoraria bastante, oferecendo como alternativa a compra de uma nova máquina. O consumidor relata que, diante da dificuldade imposta e da necessidade do equipamento para exercer sua atividade profissional, sentiu-se induzido a efetuar a compra da nova máquina. Contudo, ao recebê-la, constatou que o aparelho também apresentava defeito.

Informa ainda que, posteriormente, encontrou outro vendedor do PagBank e questionou sobre o prazo de troca, sendo informado de que o procedimento não era demorado e que, inclusive, ao solicitar a troca da primeira máquina por meio desse vendedor, o novo equipamento chegou em dois dias.

O consumidor, então, entrou novamente em contato com a funcionária que lhe havia vendido a segunda máquina, solicitando a devolução e o estorno do valor pago, uma vez que o aparelho também não funcionava adequadamente. Ressalta que a máquina trocada pelo outro vendedor também apresenta problemas no chip, impossibilitando seu uso.

Destaca o consumidor que trabalha com vendas nas ruas e depende do funcionamento da máquina de cartão para exercer sua atividade, sendo, portanto, prejudicado pela situação.

Pedido:

Requer o consumidor a devolução da máquina adquirida, com a restituição integral do valor pago, bem como o reparo do chip da máquina substituída.



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

DATA DE RETORNO: 18/11/2025, às 9 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, 07 de Novembro de 2025.

Consumidor(a): _____
FRANCISCO WAGNER PEREIRA FERMON