

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00013-302

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOÃO PAULO FERREIRA CASTELO em face dos fornecedores UOL e PAGBANK, através da qual expõe que adquiriu uma máquina de cartão da empresa PagBank via atendimento telefônico. Na mesma ligação, foi-lhe oferecido um serviço de divulgação empresarial, ao qual expressamente manifestou desinteresse. Ainda assim, foi transferido para outro setor, onde lhe foi informado sobre um mês de propaganda gratuita, condicionado a um depósito de R\$ 3,00 reais, valor posteriormente devolvido. Entretanto, durante o atendimento, foi informado que, após o período gratuito, haveria cobrança, mas não foi esclarecida a necessidade de cancelamento formal para evitar a adesão automática. O consumidor afirma não ter autorizado a contratação definitiva do serviço nem qualquer cobrança recorrente. Posteriormente, identificou débito indevido de aproximadamente R\$ 600,00 em seu cartão de crédito, motivo pelo qual solicitou o cancelamento do cartão. Contudo, recentemente, ao consultar seu CPF, constatou inscrição indevida em cadastro de inadimplentes (CPC), vinculada a empresa reclamada. Diante disso, o consumidor solicita explicações acerca da negativação, o cancelamento da cobrança indevida e a imediata retirada da negativação de seu nome.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, o fornecedor esclareceu que, que a área responsável encontra-se em processo de análise quanto a legitimidade das contratações vinculadas ao cadastro do reclamante. De forma preliminar, informamos que, conforme verificação no sistema, constam as seguintes assinaturas ativas associadas ao cadastro do cliente: UOL FAZ PARA VOCÊ, UOL COMBO PRESENÇA, UOL LEIA + BANCA, UOL LEIA + LIVROS. Enquanto a análise segue em andamento, solicitamos, por gentileza, que o(a) cliente informe quais das assinaturas acima deseja cancelar. Tão logo a apuração seja concluída, entraremos em contato para dar continuidade a tratativa. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 19 de agosto de 2025, conforme certidão constante às fls. 16 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 25 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao reembolso do valor pago, bem como, considerando a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 16, entende-se que não há mais interesse na continuidade da demanda. Assim, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 25 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú