



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.02.0564.001.00090-3
Data/Hora de Abertura: 26/02/2025 às 09:54:17
Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Técnico do Atendimento: LUCAS RODRIGUES FREIRE
Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA DA CONCEIÇÃO NASCIMENTO
CPF do Consumidor: 560.569.663-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Pagbank	PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA	39.779.978/0001-39	25.02.0564.001.00090-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei
Área: Serviços Financeiros
Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)
Problema: Renegociação / parcelamento de dívida
Relato:

Relata a parte consumidora que, em janeiro de 2025, recebeu mensagens via WhatsApp, do número (+55 91 8139-3627), em que o contato se passou por um representante do banco PagBank. O suposto representante informou que, caso a consumidora realizasse a portabilidade dos seus empréstimos ativos para o banco ora reclamado, teria diversos benefícios, como a redução de taxas de juros de até 1,20% (um vírgula vinte por cento), parcelas menores e ainda a



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

liberação de troco no valor de R\$ 3.512,36 (três mil quinhentos e doze reais e trinta e seis centavos). A consumidora concordou com a proposta e foi orientada, via mensagens, a criar uma conta no PagBank, além de realizar o envio dos seus documentos. A reclamante firmou o cadastro no dia 29 de janeiro de 2025 e, no dia 07 de fevereiro de 2025, ao questionar se a operação havia sido concluída, não obteve mais resposta e ao acessar sua conta, notou que o valor disponível era de R\$ 176,00 (cento e setenta e seis reais). Sem conseguir mais contato com o suposto representante, a consumidora entrou em contato com o banco por meio de ligação e foi informada de que o indivíduo não possuía vínculo com a instituição. Além disso, foi realizado o refinanciamento de dois empréstimos, sendo a dívida considerada devida. Ao perceber que se tratava de um golpe, a consumidora dirigiu-se à delegacia mais próxima para registrar um Boletim de Ocorrência (Nº 939 - 3660 / 2025), e posteriormente, compareceu à sede deste órgão para buscar a solução do problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora, esclarecimentos do ocorrido, cancelamento do refinanciamento e cancelamento das portabilidades, para que os empréstimos ativos, voltem para o banco de origem.

TRATATIVAS

26/02/2025 - Carta

Situação: Aberta