



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2511056400100014301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA

Nome Fantasia: Pagbank

CPF/CNPJ: 39.779.978/0001-39

Endereço de Correspondência: Avenida Brigadeiro Faria Lima - 1.384 - ANDAR 3 - PARTE B - Jardim Paulistano - São Paulo - SP - 01451-001

Telefone Institucional: (11) 3038-8256

E-mail Institucional: procon.cip@uolinc.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **08/12/2025 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/vhg-ivzc-mhh>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO WAGNER PEREIRA FERMON - **CNPJ/CPF:** 759.326.283-91

Endereço: Rua 56 - 150 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-180

Telefone: (85) 92145-6229

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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 receber-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.

Maracanaú/CE, 18 de Novembro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



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

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____