



**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:** 25.07.0564.001.00022-3

**Data/Hora de Abertura:** 07/07/2025 às 14:02:27

**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:** GERMANDA DOS SANTOS MATIAS VAZ

**CPF do Consumidor:** 091.992.703-31

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

---

| <b>Nome Fantasia</b>   | <b>Razão Social</b>         | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|------------------------|-----------------------------|--------------------|------------------------------|
| PAGAR.ME<br>PAGAMENTOS | PAGAR.ME<br>PAGAMENTOS S.A. | 18.727.053/0001-74 | 25.07.0564.001.00022-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Serviços Financeiros

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

**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

**Relato:**

A consumidora relata que, no dia 01 de julho de 2025, realizou uma transação no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por meio de cartão de crédito em sua máquina de pagamentos. A operação foi concluída com sucesso. No entanto, no dia seguinte, recebeu um e-mail da empresa reclamada, informando que haviam sido detectadas supostas incoerências na operação. Nesse



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

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

mesmo e-mail, foi solicitado que a consumidora enviasse determinada documentação anexa, o que foi prontamente atendido por ela.

Apesar do envio da documentação solicitada, a consumidora recebeu um segundo e-mail da reclamada, informando que haviam sido identificadas atividades de alto risco em seu cadastro. Na mesma mensagem, foi comunicado o encerramento unilateral do contrato, bem como a retenção integral do valor transacionado pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias.

A consumidora alega que, em momento algum, lhe foram fornecidas informações claras sobre as mencionadas atividades de alto risco ou lhe foi concedida a oportunidade de apresentar esclarecimentos ou defesa.

Diante dessa situação, a consumidora compareceu à sede deste órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz.

**Pedido:**

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. Esclarecimentos formais e detalhados sobre o bloqueio de sua conta;
2. O imediato desbloqueio de sua conta;
3. A liberação integral do valor retido, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

**TRATATIVAS**

---

07/07/2025 - **Carta**

**Situação:** Aberta