

PROCESSO F.A Nº: 2608056400100029301

RECLAMANTE: ESTER MELO FERNANDES **CPF:** 085.342.523-00

RECLAMADA: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. **CNPJ:** 22.896.431/0001-10

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ESTER MELO FERNANDES em face dos fornecedores PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., através da qual expõe que, recebeu R\$ 140,00 reais em sua conta bancária, valor posteriormente debitado automaticamente para pagamento da fatura do cartão de crédito, embora habitualmente efetuasse o pagamento via boleto. Ao contatar a reclamada, foi informada de que o débito automático estava habilitado, sem que tivesse sido previamente cientificada ou autorizado expressamente a modalidade. Apesar das tentativas de solução administrativa, a reclamada recusou o estorno. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora que seja realizado o estorno integral do valor debitado.

Após 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, conforme consta às fls. 17-24, a empresa esclareceu que o débito automático estava ativo e que o valor de R\$ 140,00 reais foi destinado ao pagamento parcial de dívida legítima da consumidora, razão pela qual entende incabível o estorno. Informa, ainda, que a função foi posteriormente desativada, inexistindo pendência quanto aos débitos futuros. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora manifestou de forma expressa, sua intenção de não prosseguir com a presente demanda administrativa, requerendo o arquivamento do feito, conforme consta às fls. 27.

Diante da ausência de interesse no prosseguimento do processo pela parte reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 24 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 02/09/2026 08:20:43-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Estagiaria Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a manifestação da parte reclamante quanto à ausência de interesse no prosseguimento da presente demanda administrativa, fls. 27, bem como inexistindo elementos que justifiquem a continuidade do processo, conclui-se pela classificação da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.01 15:09:27 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú