

PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00011-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora SABRINA SILVA CEURIM em face do fornecedor PICPAY, através da qual expõe que observou a ocorrência de descontos indevidos em sua conta mantida junto ao fornecedor, os quais são acompanhados do recebimento de mensagens SMS informando a suposta realização de transferências via PIX. Entretanto, informa que buscou esclarecimentos junto ao banco, ocasião em que foi cientificada da existência de dois números de telefone vinculados a sua conta, razão pela qual requereu a imediata desvinculação de um deles, uma vez que reconhece como de sua titularidade apenas um número telefônico. Aduz, ainda, que os referidos descontos vêm ocorrendo de forma reiterada há aproximadamente três meses, sendo o último no montante de R\$ 1.000,00 (mil reais). Destaca, por fim, que em seu extrato financeiro constam diversas transferências destinadas a empresas totalmente desconhecidas, não tendo a consumidora autorizado, reconhecido ou se beneficiado de tais operações. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a revisão da conta e a restituição integral dos valores descontados.

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, conforme se observa às fls. 27, o fornecedor esclareceu que, a equipe especializada realizou as devidas análises e constatou-se que no período compreendido entre 08/01/2025 a 11/05/2025, a Consumidora realizou diversos pagamentos PIX para contas em outras instituições, conforme se verifica nos comprovantes em anexo. O PICPAY, como mencionado nos Termos de uso, faz somente a intermediação de pagamentos mediante solicitação do usuário pagador, enviando o valor selecionado ao destinatário, concluindo a operação somente após a inserção de senha ou através da digital cadastrada. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 18 de novembro de 2025, conforme certidão constante às fls. 646 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, 18 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto as transações realizadas em conta, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 646, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 18 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**