



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.05.0564.001.00066-301

Reclamante: Livia Maria Vitor Primo, **CPF:** 608.404.593-60, **Endereço:** Rua Maranhão - 695 - Coqueiral - Maracanaú - CE - 61902-175, **Telefone:** (85) 92174-9016

Reclamado: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., **CNPJ:** 22.896.431/0001-10, **Endereço:** Avenida Manuel Bandeira - Bloco A, 1º andar, Salas 22 e 23, 2º andar, 3º andar, Bloco B, 3º andar, Salas 43 e 44 - Vila Leopoldina - São Paulo - SP - 05317-020.

Aos 08 de julho de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, ausente a parte reclamante acima qualificada, e presente apenas o advogado da parte reclamada, Dr. Júlio César da Silva OAB/SP 503.486 e a preposta da parte reclamada, a sra. Júlia Namie Nebo, inscrita no CPF de nº 454.373.498-07 e-mail: proconpicpay@cabg.com.br, ambos com presença virtual.

Aberta a audiência, informo que a parte reclamante não compareceu ao ato e não apresentou nenhuma justificativa prévia, estando presente apenas a preposta e o advogado da parte reclamada.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, informa que, O PICPAY reitera os termos da defesa e informa que após finalizarmos as análises necessárias pelo PICPAY, foi constatado que a referida conta passou por uma análise de segurança. Tal procedimento é padrão para todos os usuários e existe para haver validação de informações, conforme os Termos de Uso do aplicativo. Consignamos ainda que todas as contas estão sujeitas a análise visto que tal verificação tem como objetivo manter a segurança da plataforma e dos seus usuários. Sendo assim, podemos limitar e encerrar definitivamente/provisoriamente o fornecimento de produtos e serviços a qualquer momento, sempre considerando a segurança do aplicativo ou quando verificadas práticas que desrespeitem os nossos Termos de Uso, deixando de conceder ou negando acesso. Desta forma, após o setor responsável realizar as verificações necessárias, informamos que limitação será mantida, no entanto, esta foi desativada e retirada das buscas. Quanto ao saldo disponível em conta, acentua-se que no dia 15/06/2026, o PICPAY entrou em contato com a Reclamante para obter os dados bancários visando a transferência, onde se encontra em fluxo operacional de conclusão. Ademais, não foi constatado quaisquer falhas e/ou instabilidades por parte deste Fornecedor. Acrescenta-se que, diante da ausência da Consumidora, solicitamos o arquivamento do caso.

DO CONCILIADOR:

Informo que a audiência NÃO LOGROU ÊXITO, pois a parte reclamante não compareceu ao ato e não apresentou justificativa prévia para ausência, estando presente apenas a preposta da empresa reclamada, esta por sua vez reiterou o ofício acostado aos autos e solicitou o arquivamento do presente diante da ausência da parte reclamante, bem como realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa.

Ante o exposto, abre-se o prazo de até 2 (dois) dias úteis para que a parte autora se manifeste para justificar o motivo de sua ausência, bem como solicitar o andamento da lide se for de seu interesse, caso contrário, mantendo-se inerte a consumidora, orienta-se o arquivamento da presente demanda.

O pregão foi realizado por duas vezes, sendo o primeiro as 10h00 e o segundo às 10h10.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência a conciliadora e constando a presença virtual da preposta e do advogado da empresa reclamada.

Maracanaú/CE, 08 de julho de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

AUSENTE

Livia Maria Vitor Primo (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

Júlia Namie Nebo (Preposta)
PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. (Reclamada)

PRESEÇA VIRTUAL

Dr. Júlio César da Silva (Advogado)
PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. (Reclamada)

