



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00029-3

Data/Hora de Abertura: 10/08/2026 às 13:53:06

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Ester Melo Fernandes

CPF do Consumidor: 085.342.523-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Picpay	PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	22.896.431/0001-10	26.08.0564.001.00029-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança de compra/saque não reconhecido

Relato:

A consumidora relata que, na presente data, 10/08, recebeu o valor de R\$ 140,00 em sua conta bancária. Contudo, após um curto período, constatou que o referido valor foi debitado automaticamente para o pagamento da fatura de seu cartão de crédito.



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

A situação causou surpresa e estranhamento à consumidora, uma vez que, até então, realizava o pagamento de sua fatura por meio de boleto bancário. Em decorrência do desconto automático, a consumidora entrou, inicialmente, em contato telefônico com a reclamada, ocasião em que foi informada de que a opção de débito automático estaria habilitada em sua conta e que, em razão da contratação do cartão, a referida modalidade permaneceria ativa.

Diante disso, a consumidora esclareceu que, no momento da contratação, não foi devidamente informada acerca da habilitação do débito automático, tampouco foi cientificada de que os valores disponíveis em sua conta poderiam ser utilizados automaticamente para o pagamento da fatura do cartão de crédito.

Ademais, a consumidora entrou em contato com a reclamada por meio do canal de atendimento via chat. Na ocasião, foi informada de que não seria possível realizar o estorno do valor debitado, bem como de que não haveria qualquer procedimento disponível para solucionar a demanda apresentada.

A consumidora ressalta, ainda, que mantém relação de consumo com a reclamada há mais de 1 (um) ano e que jamais havia vivenciado situação semelhante anteriormente.

Diante da ausência de solução administrativa por parte da reclamada, a consumidora recorreu a este Órgão, buscando a resolução da presente demanda.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer que seja realizado o estorno integral do valor debitado automaticamente de sua conta bancária, referente ao pagamento da fatura do cartão de crédito, diante da ausência de prévia ciência e autorização para a realização do referido débito automático.

TRATATIVAS

10/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta