



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00011-3

Data/Hora de Abertura: 07/11/2025 às 09:40:38

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: SABRINA SILVA CEURIM

CPF do Consumidor: 072.677.013-29

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	25.11.0564.001.00011-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Serviços Financeiros

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

Problema: Clonagem, fraude, furto e roubo

Relato:

Relata a consumidora que vem observando descontos indevidos em sua conta do PicPay, acompanhados do recebimento de mensagens via SMS informando a realização de transferências PIX. Informa que entrou em contato com o Banco para esclarecimentos, sendo comunicada de que havia dois números de telefone cadastrados em sua conta. Ressalta que



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

solicitou a desvinculação de um dos números, por reconhecer apenas um como de sua titularidade.

A consumidora afirma que tais descontos vêm ocorrendo há aproximadamente três meses, sendo o último no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais). Destaca, ainda, que em seu extrato constam transferências para diversas empresas que desconhece completamente.

Diante da ausência de solução por parte do Banco, a consumidora buscou o Procon, visando à intermediação para resolução do problema.

Pedido:

A revisão da conta e a restituição integral dos valores descontados, pois afirma ter sido vítima de golpe e necessita dos recursos para o pagamento de suas contas.

TRATATIVAS

07/11/2025 - **Carta**

Situação: Aberta