



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2605056400100066301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

Nome Fantasia: Picpay

CPF/CNPJ: 22.896.431/0001-10

Endereço de Correspondência: 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

Telefone Institucional: 0800 025 8000

E-mail Institucional: consumidor@picpay.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **08/07/2026 às 10:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

E-mail institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/gap-qhuh-jhm>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Livia Maria Vitor Primo - **CNPJ/CPF:** 608.404.593-60

Endereço: Rua Maranhão - 695 - Coqueiral - Maracanaú - CE - 61902-175

Telefone: (85) 92174-9016

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que, no mês de março de 2026, realizou o repasse de um veículo no valor de R\$ 20.000,00. Entretanto, houve o estorno de R\$ 2.000,00, permanecendo apenas o montante de R\$ 18.000,00.

Posteriormente, a conta bancária da consumidora do banco C6 foi bloqueada, motivo pelo qual entrou em contato com a reclamada visando solucionar a situação. Na ocasião, foi informada de que seria necessário aguardar o prazo de 7 dias após o envio de uma nova conta bancária para recebimento do valor, sendo encaminhada conta de titularidade da consumidora junto do AgiBank.

Contudo, após dois dias, a nova conta informada também foi bloqueada. Diante disso, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada para substituir os dados bancários, ocasião em que lhe foi novamente solicitado o prazo de 7 dias para transferência do valor à nova conta indicada.

Após aguardar o referido prazo, a consumidora constatou novamente a ausência do valor em conta. Ao buscar esclarecimentos, recebeu a informação de que a reclamada havia realizado a transferência para a conta anteriormente bloqueada, sendo então solicitado o extrato bancário para comprovação. A consumidora encaminhou o extrato demonstrando que o valor não havia sido creditado.

Mesmo após a comprovação, a reclamada solicitou novo prazo de 7 dias para que uma equipe técnica responsável realizasse contato. Posteriormente, a reclamada encaminhou e-mail à consumidora solicitando novamente os dados bancários. Em resposta, a consumidora reenviou os dados da conta do AgiBank para recebimento do valor.

Todavia, mais uma vez, a reclamada requereu novo prazo de 7 dias, instaurando um ciclo indefinido para efetivação da transferência do montante devido.

A consumidora permaneceu insistindo na resolução do problema por meio de ligações telefônicas, tendo recebido respostas divergentes, tais como: a informação de que uma equipe entraria em contato para encaminhamento de comprovante ou extrato da transferência; que o valor retornaria para a conta; ou ainda que o montante encontrava-se retido na conta bancária.

Pedido: Diante dos fatos expostos, a consumidora requer o recebimento integral do valor devido em sua conta bancária junto do AgiBank.



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

Maracanaú/CE, 08 de Junho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____