



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100029301

Data de retorno do consumidor(a): 21/08/2026

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Ester Melo Fernandes

CNPJ/CPF: 085.342.523-00

Endereço: Narciso Pessoa de Araújo - 193 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-540

Telefone: (85) 99169-4386

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Picpay

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.

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.



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

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 10 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira
SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Ester Melo Fernandes - Consumidor(a)



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

Recebido por(assinatura): _____