



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2605056400100066301

**Data de retorno do consumidor(a):** 06/06/2026

**Horário:** 10:30 h

**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

**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, 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.



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

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.

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, 27 de Maio de 2026 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**



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

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

**SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente**

Ciente e de acordo:

\_\_\_\_\_  
Livia Maria Vitor Primo - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_