

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100038301

RECLAMANTE: CRISTIANO GOMES NOBRE **CPF:** 073.357.193-05

RECLAMADA 1: BANCO ORIGINAL DO AGRONEGOCIO S/A **CNPJ:** 09.516.419/0001-75

RECLAMADA 2: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. **CNPJ:** 22.896.431/0001-10

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor CRISTIANO GOMES NOBRE em face dos fornecedores BANCO ORIGINAL DO AGRONEGOCIO S/A e PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A, através da qual expõe que mantinha débito de cartão de crédito junto ao PicPay, tendo celebrado acordo para quitação da obrigação, mediante pagamento de entrada no valor de R\$ 300,00 reais e de três parcelas sucessivas nos valores de R\$ 86,76 reais, R\$ 86,71 reais e R\$ 86,71 reais, todas regularmente adimplidas. Sustenta que, após a integral quitação do acordo, foi surpreendido com a cobrança de novo débito, inicialmente no valor de R\$ 9,40 reais, posteriormente majorado para R\$ 39,54 reais, sem a devida informação ou demonstração de sua origem. Alega inexistência de justificativa para a cobrança, apontando possível irregularidade na manutenção e atualização do débito após a extinção da obrigação anteriormente pactuada. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a retirada do referido débito.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, houve o não comparecimento da empresa fornecedora, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 84. Diante de tal situação, foi remarcada nova assentada, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação às fls. 158, a empresa fornecedora esclareceu que os valores questionados foram regularizados e inexistente cobrança ou negativação vigente. Facultada a palavra ao consumidor, manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos prestado pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar esclarecimentos acerca da retirada do débito, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 24 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 158, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú