



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2511056400100011301

Data de retorno do consumidor(a): 17/11/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SABRINA SILVA CEURIM

CNPJ/CPF: 072.677.013-29

Endereço: Rodovia Senador Almir Pinto - CE 065 - 10997 BL 03 APT 202 - Parque Tijuca - Maracanaú - CE - 61917-095

Telefone: (85) 99908-2990

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:

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 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.



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

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.

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, 07 de Novembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

SABRINA SILVA CEURIM - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____