



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2605056400100066301

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(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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **08/07/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

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

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.



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 08 de Junho de 2026.



PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 08/06/2026



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

Ass. do consumidor(a): Livia Maria Vitor Primo

Livia Maria Vitor Primo