



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2511056400100011301

Eu, **SABRINA SILVA CEURIM**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou 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.

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.

DATA DE RETORNO: 18/11/2025, às 09:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de



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

acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);

3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 07 de Novembro de 2025.

Consumidor(a): Sabrina Silva Ceurim
SABRINA SILVA CEURIM