

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.01.0564.001.00038-3**Data/Hora de Abertura:** 15/01/2025 às 10:21:39**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS SILVA SOARES RODRIGUES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** FLAVIO GADELHA DOS SANTOS**CPF do Consumidor:** 028.098.303-47**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Picpay 	PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	22.896.431/0001-10	25.01.0564.001.00038-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Internet**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja**Problema:** Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados**Relato:**

Relata o consumidor que todas as suas contas bancárias estão suspensas por tempo indeterminado, conforme ordens judiciais. Devido à falta de acesso às suas contas, ele não conseguiu pagar algumas faturas, incluindo a do **PicPay**, que venceu em 05/09/2024. No dia 11/09/2024, o PicPay, sem seu consentimento, retirou um valor de sua conta e efetuou o

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

pagamento mínimo da fatura. O consumidor alega que a empresa pra reclamada já estava ciente da suspensão da conta e afirma também que a opção de débito automático não estava habilitada. O valor total da fatura é de R\$ 6.668,30 (*seis mil seiscentos e sessenta e oito reais e trinta centavos*), e o valor mínimo pago sem seu consentimento foi de R\$ 799,63 (*setecentos e noventa e nove reais e sessenta e três centavos*). O consumidor acredita que o pagamento realizado sem sua autorização pode resultar em juros maiores. Ele entrou em contato com a reclamada, no qual foi gerado o número de protocolo 39800429, e a empresa alegou que a ação foi tomada para o benefício do cliente, visando que ele pagasse menos juros. O consumidor teme que isso possa prejudicá-lo no futuro, dado que suas contas estão suspensas. Por esse motivo, o reclamante dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido:

Desta forma, mediante essa situação, requer o consumidor que o seu valor seja estornado, para que após a suspensão de sua conta ele venha estar pagando o valor total de a evitar novos transtornos futuros para ambas as partes.

TRATATIVAS

15/01/2025 - Audiência**Situação: Aberta**