



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00066-3

Data/Hora de Abertura: 27/05/2026 às 10:22:23

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Livia Maria Vitor Primo

CPF do Consumidor: 608.404.593-60

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	26.05.0564.001.00066-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha

Problema: Funcionamento inadequado do serviço

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.



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

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.

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.

TRATATIVAS

27/05/2026 - **Carta**

Situação: Aberta