

PROCESSO F.A Nº:2605056400100066301**RECLAMANTE: LIVIA MARIA VITOR PRIMO CPF: 608.404.593-60****RECLAMADA: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. CNPJ: 22.896.431/0001-10**

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora LIVIA MARIA VITOR PRIMO em face da empresa fornecedora PICPAY, através da qual expõe que pós o repasse de um veículo, permaneceu pendente o recebimento da quantia de R\$ 18.000,00 reais em razão do bloqueio de sua conta bancária. Embora tenha informado novas contas para crédito do valor, o fornecedor deixou de efetuar a transferência de forma regular, prestando informações contraditórias e sucessivamente solicitando novos prazos para a conclusão da operação. Sustenta que, mesmo após o envio de extratos bancários e da atualização dos dados para pagamento, o valor permaneceu indevidamente retido, sem solução administrativa. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o recebimento integral do valor devido em sua conta bancária.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 73, a consumidora não compareceu e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 13 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 21/07/2026 08:31:32-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA**Estagiária Setor Jurídico****Procon Maracanaú**

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.73, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 13 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.20 14:03:23 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú