
AO PROCON DE MARACANAÚ/CE**FA/CIP: 25.12.0564.001.00013-302****CONSUMIDOR: ANTÔNIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE****FORNECEDOR: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**

PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., sociedade empresária, inscrita no CNPJ sob o nº 22.896.431/0001-10, estabelecida na Av. Manuel Bandeira, 291 - 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, CEP 05317-020, na qualidade de Fornecedor, vem apresentar os **ESCLARECIMENTOS** a seguir:

1. DOS ESCLARECIMENTOS QUANTO AOS FATOS RELATADOS

Inicialmente, é importante ressaltar que o **PICPAY** agradece ao PROCON pela oportunidade e confiança em nos trazer a experiência vivenciada pelo cliente durante o uso do aplicativo.

O Consumidor relata que, em 07/11/2025, adquiriu uma televisão na plataforma Amazon no valor de R\$ 2.239,52 (dois mil duzentos e trinta e nove reais e cinquenta e dois centavos), optando pelo pagamento parcelado em 12 (doze) vezes no cartão de crédito; contudo, após confirmação solicitada pelo banco por medida de segurança, a compra foi debitada integralmente, motivo pelo qual solicitou o cancelamento imediato, permanecendo o pedido em processamento. Informa que, em




11/11/2025, foi contatado via WhatsApp por pessoa que se identificou como representante da Amazon, a qual detinha todos os dados da compra, confirmou o cancelamento e ofereceu a possibilidade de refazer a aquisição de forma parcelada, encaminhando boleto no valor de R\$ 2.229,52 (dois mil duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e dois centavos), supostamente em nome da Amazon e do **PICPAY**, com garantia de posterior parcelamento. Após efetuar o pagamento, o Consumidor passou a suspeitar de ter sido vítima de golpe, diante das inconsistências da operação, e, diante disso, solicita esclarecimentos e providências.

Primeiramente, cumpre esclarecer que o **PICPAY** é uma instituição de pagamentos regulamentada e autorizada pelo Banco Central do Brasil, isto é, não se enquadra e não pode ser confundido com instituição financeira/banco.

Dessa forma, a prestação de serviços do **PICPAY** se equipara aos serviços de intermediação *online* de diversos outros sites e aplicativos facilitadores, que, na verdade, exercem a mesma função de mera intermediação, que, no caso do **PICPAY**, é intermediação de pagamentos.

Dito isso, após análise da equipe especializada, verificou-se que no dia 11/11/2025 houve uma no valor de R\$ 2.239,52 (dois mil duzentos trinta e nove reais e cinquenta e dois centavos) utilizando o cartão de crédito cadastrado em sua conta com o final ****8879 de sua titularidade, a saber:

Data	Valor	Forma de pagamento	Tipo de pagamento	Busca de boletos	Tipo de código usado	Status
11/11/2025 09:40:57	R\$ 2.122,90 R\$ 2.239,52 2	xxxx xxxx xxxx 8879 1x R\$ 2.239,5 Cartão de crédito	Individual	Não	Linha Digitável	 Liquidação externa

Pagamento realizado.



Dito isso, informamos que conforme solicitação do Consumidor, o pagamento foi devidamente realizado, sendo o valor destinado ao usuário recebedor.

Deste modo, esclarecemos ao Consumidor que o **PICPAY**, como mencionado nos Termos de Uso, **faz somente a intermediação de pagamentos mediante solicitação do usuário pagador**, enviando o valor selecionado ao destinatário, **concluindo a operação somente após a inserção de senha ou através da digital cadastrada.**

18. Intermediação. O Aplicativo é uma plataforma de pagamentos. Fazemos somente a intermediação de seus pagamentos – entregamos o dinheiro das mãos de um usuário para as mãos de outro, mediante sua solicitação. Por isso, não nos responsabilizamos por qualquer desacordo nas relações entre Você e as pessoas com quem interagir.

18.1. Esperamos que não, mas caso precise processar o Emissor do seu Cartão, algum recebedor ou terceiro associado, Você nos isentará de imediato de qualquer responsabilidade, já que somos meros intermediários. Vamos te dar alguns exemplos:

18.2. Nós não nos responsabilizamos pela entrega, especificações, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço, funcionamento, garantias, defeitos e/ou avarias dos bens e produtos adquiridos através do Aplicativo PicPay.

Itens 18, 18.1 e 18.2 dos Termos de Uso do Aplicativo.

Assim sendo, as relações estabelecidas entre os usuários e em atividades externas a plataforma, são de sua inteira responsabilidade, não cabendo ao PICPAY responsabilizar-se pelos desacordos comerciais que surgirem dessa relação.

Ademais, não possuímos acesso ou controle sobre pedidos, envios, transporte, recebimentos ou troca dos produtos negociados. O aplicativo é

somente um meio de pagamento, sendo o intermediário, entre o usuário pagador e o usuário receptor. É possível verificar essa relação em nossos Termos de Uso, que podem ser acessados ao clicar em “Ajustes” -> “Sobre o PicPay” -> “Termos de Uso”.

Paguei uma mercadoria pelo aplicativo e não recebi ou não gostei do produto. Consigo cancelar?

O PicPay é um aplicativo que funciona como meio de pagamento. Nosso compromisso é realizar transações financeiras de maneira prática e segura por meio do seu celular. Se o pagamento foi efetuado com sucesso e você teve algum problema com o produto ou serviço pelo qual pagou, deve entrar em contato diretamente com a pessoa ou empresa responsável por ele e negociar trocas ou devoluções. De acordo com os Termos de Uso do PicPay, nós não fazemos esse tipo de intermediação, ok?

De acordo com nossos Termos de Uso, as negociações comerciais são responsabilidade apenas dos usuários envolvidos. Por isso, é muito importante que você conheça bem o seu vendedor.

<https://meajuda.picpay.com/hc/pt-br/articles/360046632332-Tudo-sobre-cancelamentos>

Portanto, reforçamos que o aplicativo é somente um meio de pagamento, sendo o intermediário, entre o usuário pagador e o usuário receptor. É possível verificar essa relação em nossos Termos de Uso, que podem ser acessados ao clicar em “Ajustes” -> “Sobre o **PICPAY**” -> “Termos de Uso”.

De todo modo, conforme estabelecido nos Termos e Condições de uso, mais especificamente no Item 8, alínea “d” que **os pagamentos só serão confirmados após inserção de senha e/ou digital.**

8. Funcionamento. Como funciona o Aplicativo:

- d. os pagamentos através do Aplicativo somente serão efetuados por meio de saldo existente na sua Carteira. Você sempre confirmará os pagamentos com a inserção de senha ou da sua digital;

Item 8, alínea “d” dos Termos de Uso.



Ademais, ressaltamos que no *PICPAY* a senha é criptografada desde a sua criação e é solicitada sempre quando são realizadas transações no aplicativo, sem a qual não é possível a conclusão de quaisquer pagamentos/transferências, bem como o compartilhamento do aplicativo não é permitido:

7. Uso. Para utilizar o Aplicativo, Você deve:

- b. só utilizar os serviços do Aplicativo em seu nome, pois a Conta é sua e de mais ninguém;
- c. não compartilhar sua senha e não deixar ninguém acessar o Aplicativo com seu nome e com seus dados. Você será responsabilizado por qualquer ato a partir do uso indevido de seus dados, especialmente quando compartilhar o Aplicativo, senha ou seu celular com alguém, ou quando tenha perdido o dispositivo onde está instalado o Aplicativo sem nos comunicar imediatamente. Não nos responsabilizamos por qualquer dano emergente, moral ou material decorrente do uso indevido do Aplicativo ou dos seus dados de acesso (e-mail, senha, etc.);

Item 7, alíneas “b” e “c” dos Termos de Uso.

Salientamos que além da necessidade de inserção de senha pessoal e intransferível para validação do pagamento, as transações ocorreram por meio de dispositivo que possui acesso legítimo a conta, e que foi devidamente autorizado. Além disso, não há quaisquer indícios no cadastro que indiquem uso irregular por terceiros, portanto, reiteramos que não houve falha de segurança por parte deste Fornecedor.

Além disso, destacamos que a transação foi realizadas para uma instituição financeira diversa. Dessa forma, não podemos devolver/descontar valores, conforme solicitado, uma vez que não temos acesso/autorização para tal ato.



Informamos ainda que a transação PIX não pode ser cancelada, por se tratar de um meio de pagamento instantâneo. Assim, por determinação da resolução 51/2020 do Banco Central do Brasil, **as instituições de pagamento não podem retirar o valor de uma conta e passar para outra sem autorização.** Tais orientações constam na Central de Ajuda deste fornecedor, conforme abaixo.

É possível cancelar um Pix?

Um Pix realizado não pode ser cancelado. Por determinação do **Banco Central do Brasil**, as instituições de pagamento não podem retirar o valor de uma conta e passar pra outra, se o pagamento já foi confirmado.

<https://meajuda.picpay.com/hc/pt-br/articles/23567466765331-%C3%89-poss%C3%ADvel-cancelar-um-Pix>

Ocorre que mesmo diante da tentativa de recuperação dos valores, bem como a legitimidade das transações, identificamos que as transações foram contestadas pela titular do cartão, junto à operadora de cartão de crédito.

Ressalta-se que a prática de cancelar transações diretamente com a administradora do cartão é contrária aos Termos de Uso do aplicativo, visto que, por cumprirmos com a nossa função, não podemos ser responsabilizados por qualquer desacordo nas relações entre os usuários ou de pessoas com quem interagem.

De todo modo, esclarecemos que, quando transações são contestadas diretamente na operadora do cartão, a mesma captura de nós o valor que foi transacionado, o que gera um débito ao **PICPAY**.



Assim, devido as transações serem legítimas, e o serviço ter sido devidamente prestado por nós, realizamos a reapresentação à adquirente (que é quando a explicamos que a transação foi realizada de forma correta e eles realizam a análise do caso), cujo prazo é de 120 dias de análise.

Diante de todo o exposto, resta comprovado que não há pendências por parte do **PICPAY**, tendo em vista a legitimidade da cobrança, uma vez que este Fornecedor **cumpriu com sua função de intermediador, visto que efetuamos o envio do valor da conta pagadora para conta recebedora, após solicitação e confirmação do Consumidor.**

Por fim, restou demonstrado que o **PICPAY** trabalha sempre **visando satisfazer os interesses de seus usuários e minimizar quaisquer intercorrências que possam ter acontecido ao Consumidor.**

Em caso de outras dúvidas, estamos à inteira disposição para prestar esclarecimentos por meio do nosso chat, telefone 0800 025 8000 ou em nossa Ouvidoria, por meio do telefone 0800 025 2000.

2. DOS PEDIDOS

Ante o exposto, REQUER:

1. O conhecimento e provimento da presente defesa administrativa;

2. ENCERRAMENTO da reclamação formalizada pelo Consumidor, sem qualquer ônus para a empresa notificada, classificando-a como atendida.



Termos em que, pede deferimento.

Bauru/SP, 15 de dezembro de 2025.

EQUIPE PICPAY

