



10 de abril de 2025

Ao
PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - 643
Rua Manoel Pereira, 196 - Centro
61900005 - Maracanaú/CE
procon@maracanau.ce.gov.br

Ref.: CIP/FA nº 25030564001000033

Reclamante: FRANCISCA P S FERREIRA

Em atenção à presente manifestação, após análise aos fatos narrados em CIP – Carta de Informações Preliminares; fizemos um amplo levantamento de informações, sendo todos os seus apontamentos tratados com a devida atenção.

Esclarecemos que o responsável pelo produto PIX é o Banco Central do Brasil, que também regula todos os bancos brasileiros.

Uma nova característica foi incluída no PIX pelo Banco Central do Brasil, através da Resolução BCB Nº 147, de 28 de setembro de 2021, chamada de MED - Mecanismo Especial de Devolução.

Em atenção ao relato da manifestante, identificamos que as transações via PIX de E2E E60746948202501222034A0693OqmUo8, E60746948202501222055A0693RXdBlc e E60746948202501222044A0693vq2iDI, foram contestadas.



As contestações para as transações PIX foram realizadas por meio do MED - Mecanismo Especial de Devolução, ocasião em que destinamos para análise do banco favorecido. É importante frisarmos que as análises foram concluídas pela Instituição Financeira de destino, como "Finalizada - Rejeitada" e "Recusada pela instituição recebedora", em razão de não haver saldo disponível na conta favorecida para a devolução, ou o relacionamento com o cliente favorecido foi encerrado.

Destacamos que o banco Bradesco não possui responsabilidade quanto a conta mantida pela Instituição Financeira de destino. Todas as devoluções realizadas no âmbito do PIX pressupõem a existência de recursos suficientes na conta transacional do usuário recebedor, conforme Resolução BCB Nº 103 de 8 de junho de 2021.

Não podem ser reembolsadas transações oriundas de roubo, furto, sequestro, coação, perda ou entrega de cartão e credenciais (Senhas e Dispositivo de Segurança) a terceiros e golpe de qualquer natureza, situação em que o Cliente realizou a transação por livre e espontânea vontade, porém foi vítima de estelionato.

Ressaltamos que, é de responsabilidade do cliente o uso e guarda e guarda do cartão e dispositivo de segurança, bem como o sigilo da senha, sem a qual as transações não teriam ocorrido.

Identificamos que as transações partiram de **máquina/device com histórico de acesso**, e validadas com dispositivo de segurança **com histórico e/ou cadastro de suas credenciais**, impossibilitando a tese de fraude nos canais digitais.

No mais, orientamos sobre o **Modus Operandi** dos fraudadores, cuidados especiais com os dispositivos utilizados para acesso a Bancos e, especialmente, não executar transações solicitadas por telefone e nunca digitar chaves seguidamente do dispositivo de segurança na mesma conexão ou pagamento.