

ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR(A) DO INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO PROCON DE MARACANAÚ/CE

FA/CIP: 26.05.0564.001.00066-301

CONSUMIDORA: LIVIA MARIA VITOR PRIMO

FORNECEDOR: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., sociedade empresária inscrita no CNPJ/MF sob nº. 22.896.431/0001-10, estabelecida na Av. Manuel Bandeira, 291, condomínio Atlas Office Park, 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 05.317-02, nos autos da CIP/FA supras, tendo como reclamante **LIVIA MARIA VITOR PRIMO**, apresentar, conforme ofício emitido por esta fundação, **ESCLARECIMENTOS**, acerca dos fatos e fundamentos na reclamação arguidos.

1. DOS ESCLARECIMENTOS QUANTO AOS FATOS RELATADOS

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

A Consumidora relata que no mês de março de 2026, realizou o repasse de um veículo no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Entretanto, houve o estorno de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), permanecendo apenas o montante de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais). Posteriormente, a conta bancária da Consumidora do



banco C6 foi bloqueada, motivo pelo qual entrou em contato com o Reclamado para solucionar a situação. Na ocasião, foi informado que seria necessário aguardar o prazo de 7 (sete) dias após o envio de uma nova conta bancária para saque do valor, sendo encaminhada conta de titularidade da consumidora junto ao AgiBank, contudo, a nova conta informada também foi bloqueada. Diante o exposto, solicita esclarecimentos, bem como a coleta integral do valor devido em sua conta bancária junto ao AgiBank.

Diante disso, o Órgão notificou este Fornecedor solicitando esclarecimentos, todavia não foi possível esgotar todas as argumentações trazidas pelo Consumidor, tendo em vista o exíguo prazo concedido pelo r. Órgão.

Deste modo, após finalizarmos as análises necessárias, este Fornecedor vem apresentar os esclarecimentos solicitados.

Primeiramente, reitera-se 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.

Com isso, esclarecemos que a referida conta passou por uma análise de segurança. Tal procedimento é padrão para todos os usuários e existe para haver validação de informações, conforme os Termos de Uso do aplicativo.

Consignamos ainda que todas as contas estão sujeitas a análise visto que tal verificação tem como objetivo manter a segurança da



plataforma e dos seus usuários.

Assim sendo, podemos limitar e encerrar definitivamente/provisoriamente o fornecimento de produtos e serviços a qualquer momento, sempre considerando a segurança do aplicativo ou quando verificadas práticas que desrespeitem os nossos Termos de Uso, deixando de conceder ou negando acesso.

3. Bloqueios e encerramento. Poderemos negar, suspender, bloquear, interromper, total ou parcialmente, ou encerrar definitivamente o fornecimento de produtos, serviços e/ou o acesso ao Aplicativo, a qualquer momento e sem prévia notificação, em caso de irregularidades cadastrais, indícios de fraudes, lavagem de dinheiro ou outras condutas criminosas, violação deste Contrato ou do dever de atualização do aplicativo e/ou qualquer outra conduta que o PicPay entenda danosa ao bom funcionamento de suas atividades.

3.1.2. Você poderá encerrar produtos e serviços contratados conosco acessando o menu "Ajustes" do Aplicativo ou através de nossos canais de atendimento.

4.4. Durante a validação dos seus dados, se verificarmos inconsistências nas informações que Você prestou, nós poderemos suspender, bloquear, interromper, total ou parcialmente, ou até mesmo encerrar sua Conta.

Itens 3, 3.2 e 4.4 dos Termos de Uso do aplicativo.

Desta forma, após o setor responsável realizar as verificações necessárias, informamos que limitação será mantida, no entanto, esta foi desativada e retirada das buscas.

Quanto ao saldo disponível em conta, acentua-se que no dia 15/06/2026, o Picpay entrou em contato com a Reclamante para obter os dados



bancários visando a transferência, onde se encontra em fluxo operacional de conclusão.

Dessa forma, concluímos não haver pendências deste Fornecedor para com a Consumidora, uma vez todo procedimento foi devidamente realizado conforme previsão nos Termos de Uso, aceito pela Consumidora no momento de sua contratação.

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

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

Desta forma, resta totalmente atendida a pretensão da Reclamante, não havendo motivo para prosseguimento com a presente reclamação.

Face o exposto, prestados os esclarecimentos que lhe estavam ao alcance, fica por meio dessa e melhor forma de direito, consignado sua resposta e justificativa afetas à Reclamação requer, respeitosamente, sejam aceitas, e, por conseguinte, determinada a imediata **EXTINÇÃO e ARQUIVAMENTO** da presente reclamação em face à demandada.

Por fim, reitera-se que as intimações ou remessa postal dos atos desse r. Órgão a cientificar este Reclamado, sejam feitas **para o endereço de e-mail:**



consumidor@picpay.com.br, sob pena de nulidade se efetivada de forma diversa.

Termos em que pede deferimento.

Bauru/SP, 07 de julho de 2026.

EQUIPE PICPAY



HELOISA AIS DOS SANTOS
OAB/SP 318.633

HELOISA AIS DOS SANTOS

OAB/SP 318.633

