

---

**AO 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 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 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 a coleta integral do valor devido em sua conta bancária junto ao AgiBank.

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.

Por conseguinte, quanto aos questionamentos da Consumidora, informamos que com a finalidade de auxiliar na presente reclamação, acionamos a nossa equipe especializada para averiguar mais detalhes sobre o caso em questão.

De todo modo, tendo em vista o exíguo prazo concedido pelo r. Órgão, não foi possível esgotar todas as argumentações trazidas pela Consumidora. Portanto, consignamos que apresentaremos um complemento deste esclarecimento assim que tivermos todas as informações necessárias.

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

Ante o exposto, REQUER:

1. O conhecimento e provimento da presente defesa administrativa;
2. ENCERRAMENTO da reclamação formalizada pela Consumidora, sem qualquer ônus para a empresa notificada, classificando-a como atendida.

Termos em que pede deferimento.

Bauru/SP, 03 de junho de 2026.

**EQUIPE PICPAY**

**HELOISA AIS DOS SANTOS**

**OAB/SP 318.633**

