

ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR(A) DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

CIP – Protocolo nº 26.01.0564.001.00038-3

JEITTO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ/MF sob o n. 20.937.849/0001-01, com sede na Rua Frei Caneca, n. 1.355, laje corp. 201, Bela Vista, São Paulo/SP, CEP 01.307-003, por seu advogado que subscreve, vem, respeitosamente apresentar, tempestivamente, **RESPOSTA À RECLAMAÇÃO** em epígrafe, iniciada por **PAULA MIKAELY OLIVEIRA DE AMORIM** devidamente qualificada, pelas razões de fato e de direito a seguir expostas.

01) BREVE RELATO DA RECLAMAÇÃO

Em resumo, a parte Autora alega que realizou uma transferência PIX do seu limite de crédito no dia 05 de setembro de 2025, porém o valor não caiu na conta de destino.

Contudo, conforme a seguir será demonstrado, não houve nenhuma ilegalidade no presente caso.

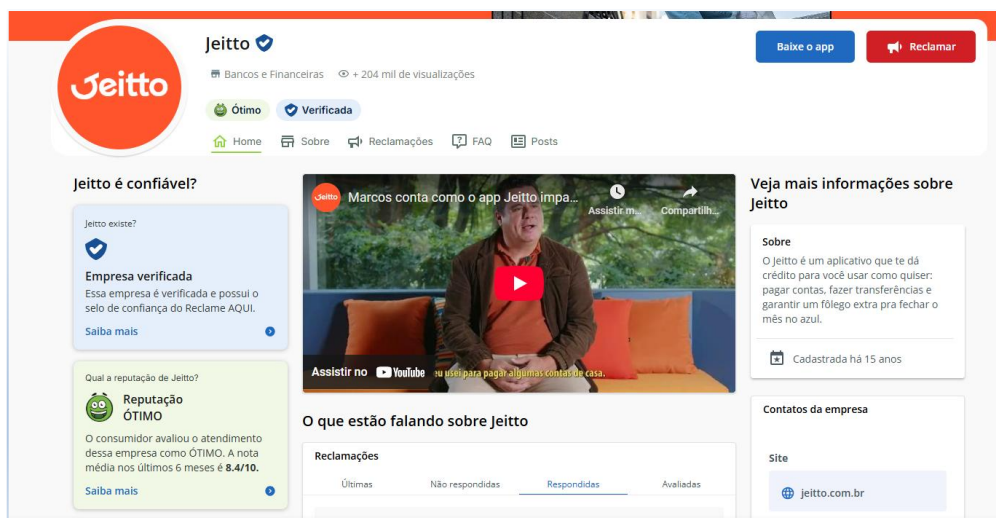
02) SOBRE A EMPRESA JEITTO

Antes de adentrarmos aos fatos e fundamentos da demanda, se faz necessário esclarecer sobre a empresa e seu funcionamento.

Inicialmente, é importante destacar que o JEITTO atua no mercado de crédito e consumo de maneira proba e atenta, com boa-fé e diligência para com seus consumidores e terceiros, buscando sempre o melhor atendimento aos seus clientes.

Tanto assim que o JEITTO tem sua reputação classificada como “ótima” no portal Reclame Aqui¹, com abrangência nacional, demonstrando a lisura e probidade desta empresa:

¹ <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/jeitto/> Acesso em 19/04/2025



Nesse rumo, cumpre destacar que o Reclamado JEITTO não é uma instituição financeira, mas, sim, uma instituição de pagamento, operando como meio de pagamento por aplicativo de crédito, além de atuar como correspondente bancário.

Nesse sentido, o JEITTO, por se tratar de instituição de pagamento, se submete às regras estabelecidas pelo Banco Central (BACEN), em especial a Resolução BCB n. 80/2021, que disciplina a constituição e o funcionamento de tais instituições.

Outrossim, o JEITTO atua como correspondente bancário das instituições financeiras (i) Socinal S.A. – Crédito, financiamento e investimento, (ii) Banco Votorantim S.A., (iii) BANCO BV S.A. e (iv) MOVA SOCIEDADE DE EMPRÉSTIMO ENTRE PESSOAS S.A., o que não a torna uma instituição financeira, sendo certo que há distinção entre instituição de pagamento, correspondente bancário e instituição financeira

Melhor explicando, a empresa Reclamada é um **aplicativo de crédito** para pagamentos de compras e serviços pré-pagos e pós-pagos com limites que variam de R\$ 30,00 (trinta reais) a R\$ 500,00 (quinhentos reais), bem como, empréstimo pessoal até o limite de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

O **funcionamento da empresa é exclusivamente via aplicativo** disponível na google store. Todo o processo de cadastro é realizado remotamente pelo próprio cliente, trazendo rapidez, comodidade e segurança ao usuário, que passa a utilizar, **exclusivamente via aplicativo**, os serviços fornecidos pelo JEITTO.

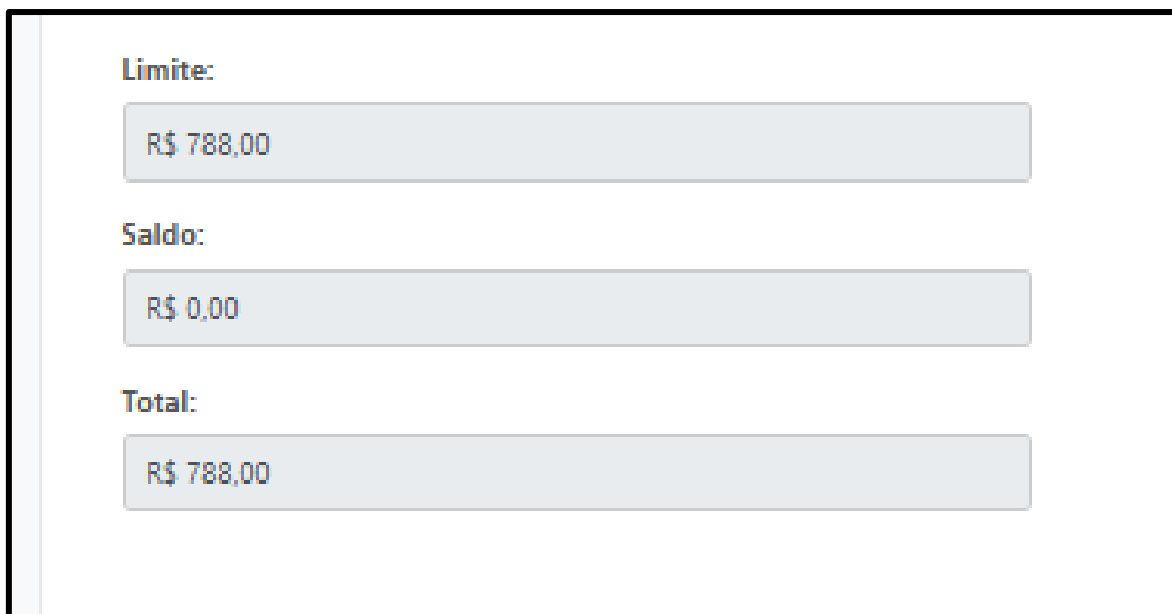
O meio de verificação de autenticidade das informações prestadas pelos clientes ocorre mediante cruzamento de dados fornecidos pelos consumidores, são dados em formato eletrônico que se ligam ou estão logicamente associados a outros dados em formato eletrônico e que são utilizados pelo signatário para assinar conforme Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

03) DOS ESCLARECIMENTOS: DA AUSÊNCIA DE ILEGALIDADE

Inicialmente, cumpre esclarecer que, em transações realizadas via PIX que, por qualquer motivo, não forem concluídas com sucesso, o valor é automaticamente estornado à conta de origem do consumidor. Trata-se de um procedimento integralmente sistêmico, sendo todo o fluxo de compensação e devolução automatizado, sem qualquer interferência humana.

Pois bem. Esclarecidos os fatos acima, informamos que, em análise, constatamos que a parte Autora tentou realizar uma transferência bancária no valor de R\$ 688,00. Contudo, a operação não foi concluída, possivelmente devido a erro na indicação dos dados, sendo o valor devidamente estornado para a sua conta pós, conforme comprovante abaixo em destaque:

Limite disponível:



A imagem mostra uma interface de usuário com três campos de texto cinza, cada um precedido por um rótulo em azul. O primeiro campo, rotulado 'Limite:', contém o valor 'R\$ 788,00'. O segundo campo, rotulado 'Saldo:', contém o valor 'R\$ 0,00'. O terceiro campo, rotulado 'Total:', contém o valor 'R\$ 788,00'.

Item	Valor
Limite:	R\$ 788,00
Saldo:	R\$ 0,00
Total:	R\$ 788,00

É importante esclarecer que os R\$ 688,00 transferido pela consumidora, cuja transação foi estornada, é decorrente da utilização do seu limite de crédito, ou seja, a consumidora não possuía saldo na ocasião da transferência em questão.

Portanto, tendo em vista que a transação em questão foi devidamente estornada, e o limite restabelecido, conclui-se que não houve nenhuma infração no presente caso cometida pela empresa JEITTO.

Por oportuno, cumpre destacar que o JEITTO observa rigorosamente todos os dispositivos previstos no Código de Defesa do Consumidor, adotando práticas pautadas na boa-fé, transparência e respeito aos direitos dos consumidores.

Diante do exposto, conclui-se que não houve nenhuma irregularidade no presente caso.

Aproveitando a oportunidade, informamos que a consumidora contratou um empréstimo pessoal de R\$ 511,53 em 14/03/2025, com um plano de pagamento em 8 parcelas de R\$ 147,03.

Até o momento, foram realizados 7 pagamentos. A dívida atual refere-se à última parcela, que está em atraso desde o vencimento em 10/11/2025, totalizando 72 dias de atraso.

Caso a consumidora tenha interesse, informamos que, atualmente, consta proposta de acordo disponível no link abaixo:

<https://pague.jeitto.com.br/>

Ressaltamos que a proposta de acordo permanece válida por prazo indeterminado, podendo ser revista, suspensa ou encerrada a qualquer tempo, conforme critérios internos da empresa

Por fim, destacamos que o Jeitto possui canais de atendimentos tanto via site quanto via App, e está à disposição para outros esclarecimentos da parte Autora.

04) CONCLUSÃO

Reiteramos nosso compromisso com a transparência e o respeito aos direitos do consumidor e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Ante o exposto, diante da ausência de ilegalidade no presente caso, o JEITTO requer o acolhimento integral dos argumentos aqui apresentados, com o consequente ARQUIVAMENTO desta Reclamação.

São Paulo/SP, 23 de janeiro de 2026.


GEISON LUIZ FACUNDO DE SOUZA
OAB/SP 330.261