

---

**ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR(A) DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - 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/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 **ANTÔNIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE**, 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 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.

Em que pese os fatos acima narrados já terem sido objeto de Reclamação anterior devidamente respondida, o Reclamante informou não concordar com os esclarecimentos apresentados, assim, novamente, este órgão optou por designar audiência de conciliação para o dia 28/01/2026 às 10h00.

Ademais, reforçamos 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 efeito, conforme esclarecimento prestado anteriormente, reiteramos que, após análise da equipe especializada, verificou-se que no dia 11/11/2025 houve um pagamento de boleto no valor de R\$ 2.239,52 (dois mil duzentos



trinta e nove reais e cinquenta e dois centavos), com as taxas, utilizando o cartão de crédito cadastrado em sua conta com o final \*\*\*\*8879, a saber:

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

**Pagamento realizado.**

**Cumpre-nos reiterar que, conforme solicitação do Consumidor, o pagamento foi devidamente realizado, sendo o valor destinado ao usuário recebedor.**

**Esclarecemos novamente 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 do valor, 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.**



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.

Neste sentido, é necessário destacar, que, de acordo com o narrado pelo Consumidor, **o serviço foi contrato com terceiro alheio a este Fornecedor e de forma externa ao aplicativo *PICPAY* e, sem qualquer interferência deste, razão pela qual não podemos nos responsabilizar pelo infortúnio sofrido.**

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

Consignamos ainda que a transação em questão ocorreu de forma legítima, **através de dispositivo autorizado e após inserção de senha pessoal que é intransferível. Portanto, não há nenhum indício no cadastro que indique uso irregular da carteira digital por terceiros.**

Desse 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***

No entanto, consignamos ainda que, por tratar-se de pagamento de boleto, não é possível realizar o cancelamento, uma vez que ele já foi compensado para o destinatário final, conforme estipulado na Central de Ajuda do **PICPAY** e no ato do pagamento do boleto.

Além disso, como previamente esclarecido, **a transação foi realizada para uma instituição financeira diversa.** Dessa forma, não podemos devolver/descontar valores, conforme solicitado, uma vez que não temos



---

acesso/autorização para tal ato.

**Ocorre que, mesmo diante da legitimidade da transação, a mesma foi contestada pelo 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 interagim.**

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 à transação ser legítima, 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.

No presente caso, passado o prazo da análise, **verificamos que a resposta desta reapresentação foi favorável ao PICPAY,** sendo tal valor nos reembolsado, não havendo assim pendência do Consumidor com este Fornecedor com relação a esta transação.



---

Quanto ao cancelamento da cobrança na fatura do Consumidor essa responsabilidade se dá junto à responsável pelo cartão de crédito, visto que é quem realiza a cobrança.

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**

Desta forma, resta totalmente atendida a pretensão do 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 em nome da procuradora **GABRIELA CARR, inscrito na OAB/SP n.º 281.551**, no seu endereço-sede, qual seja, Al. Doutor Octavio Pinheiro Brisolla, 15-32 – Vila Nova Cidade Universitária – Bauru/SP – CEP 17012-191, na cidade de Bauru, Estado de São Paulo - Fone 14-2106-1551 **e para os endereços de e-mail:** consumidor@picpay.com.br e proconpicpay@cabg.com.br, sob



---

pena de nulidade se efetivada de forma diversa.

Termos em que pede deferimento.

Bauru/SP, 27 de janeiro de 2026.

**EQUIPE PICPAY**

**HELOISA AIS DOS SANTOS**  
**OAB/SP 318.633**

