
AO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ/CE**FA/CIP: 26.08.0564.001.00029-301****CONSUMIDORA: ESTER MELO FERNANDES****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 e ao PROCON pela oportunidade e confiança em nos trazer a experiência vivenciada pelo cliente durante o uso do aplicativo.

A Consumidora relata que, em 10/08/2026, recebeu em sua conta o valor de R\$ 140,00 (cento e quarenta reais) e, posteriormente, verificou que o montante foi utilizado automaticamente para pagamento parcial da fatura de seu PicPay Card. Afirma que costumava efetuar o pagamento por boleto e que não teria sido informada acerca da habilitação do débito automático. Diante disso, requer o estorno integral do valor debitado e esclarecimentos sobre a funcionalidade.



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.

Com efeito, após análises, verificou-se que a Consumidora mantém cadastro regular e conta ativa junto ao PICPAY desde 29/05/2025, bem como possui PicPay Card regularmente vinculado ao seu perfil, com abertura registrada em 29/05/2026.

No mais, esclarecemos que o débito automático do PicPay Card é uma funcionalidade disponível no aplicativo, destinada ao pagamento da fatura mediante utilização do saldo disponível na Conta PicPay na data do vencimento.

- A funcionalidade pode ser ativada ou desativada pelo próprio titular diretamente no aplicativo;
- Quando ativa, o saldo disponível pode ser utilizado para pagamento parcial ou integral da fatura, conforme o montante existente em conta;
- A alteração realizada após o fechamento da fatura passa a produzir efeitos conforme as regras operacionais informadas no próprio aplicativo e na Central de Ajuda.



Como funciona o débito automático para PicPay Card?

O débito automático do PicPay Card garante que, no dia do vencimento da fatura, o valor total seja debitado diretamente da sua conta PicPay. Assim, você mantém o pagamento da fatura em dia e integralmente paga sem precisar lembrar de realizar manualmente o pagamento.

Vale lembrar que se a sua fatura atual já estiver fechada e você habilitar o Débito Automático, o pagamento só começará a ocorrer com o débito automático na sua conta PicPay a partir da próxima fatura.

Você pode **habilitar e desabilitar** o serviço de **Débito Automático** para pagamento da sua fatura do PicPay Card na sua conta **a qualquer momento** através do **aplicativo**.

Toque **AQUI** para habilitar ou desabilitar, ou siga o passo a passo:

1. Toque em **Cartão**;
2. No menu **Pro dia a dia**, toque em **Gerenciar cartão**;
3. Toque na opção **Débito Automático**;
4. Leia as informações que aparecerem na tela e os Termos e Condições do débito automático do PicPay Card;
5. Confirme para ativar ou desativar o Débito Automático;
6. Autentique com sua senha ou digital.

Importante: Se você tiver um Limite Extra, só iremos usar o dinheiro do cofrinho para pagar a fatura no 5º dia de atraso e caso não tenhamos conseguido pagar o valor mínimo da fatura com o saldo da conta PicPay. Você ainda poderá usar saldo do cofrinho para fazer pagamento de fatura.

Saiba mais sobre pagamento de fatura com o cofrinho do cartão.

<https://meajuda.picpay.com/hc/pt-br/articles/31857287503507-Como-funciona-o-d%C3%A9bito-autom%C3%A1tico-para-PicPay-Card>

Cumpre esclarecer que a disponibilização e o funcionamento do PicPay Card, inclusive de suas modalidades de pagamento, seguem as condições apresentadas ao usuário no aplicativo e nos materiais contratuais e informativos disponibilizados pelo **PICPAY**.



O que é o Limite Extra?

O PicPay pode te conceder um **Limite Extra**, que varia de acordo com o valor que você tem guardado no Cofrinho do Cartão e também com o seu **histórico de crédito** com a gente. Esse Limite Extra pode **multiplicar** na hora o **limite** que você já tem no **Cofrinho do Cartão**.

Por exemplo*: você pode **multiplicar** seu limite para R\$ 150,00 se guardar R\$ 100,00 no Cofrinho do Cartão.

Quando você for adicionar algum valor no Cofrinho do Cartão, a gente **te mostra quanto de Limite Extra está sendo gerado**. Assim, você tem mais limite pra gastar no cartão de crédito.

**Este é apenas um exemplo para demonstrar o funcionamento do produto. Sempre verifique, em seu app, quais limites você tem disponível.*

[Saiba mais sobre o Limite Extra nesta página especial.](#)

Como funciona?

1

Guarde seu dinheiro

Você deposita o valor que deseja no Cofrinho do Cartão.

2

Receba e use seu Limite Extra

O PicPay multiplica o valor do Limite Extra em até 2,5x na hora para você utilizar seu cartão de crédito.

3

Realize o pagamento

Seu limite fica preservado se pagar o valor total da sua fatura até o vencimento.

<https://meajuda.picpay.com/hc/pt-br/articles/31688722726547-0-que-%C3%A9-o-Limite-Extra>

No caso concreto, a fatura de agosto de 2026 possuía vencimento em 10/08/2026 e valor total de R\$ 352,94 (trezentos e cinquenta e dois reais e noventa e quatro centavos).

Olá, Ester!
 Esta é a sua fatura de **Agosto**.

Fechamento da fatura: 04 de Agosto

Total da sua fatura
R\$ 352,94

Vencimento
10/08/2026

Limite total
R\$ 600,00

Resumo - Mês de Agosto

Fatura anterior	9,50
Pagamento recebido	-9,50
Créditos e estornos	0,00
Despesas do mês	352,94
Total da fatura	R\$ 352,94

Limites de crédito *

Limite total	600,00
Limite utilizado	525,28
Limite disponível	2,00

*Os valores acima são referentes ao dia do corte 04/08/2026. Acesse o aplicativo PicPay para visualizar os seus limites atualizados.

Opções de pagamento

Pagamento total
R\$ 352,94
 Sem juros

Pagamento mínimo
R\$ 24,95
 Juros menores que no crédito rotativo

*O pagamento mínimo no valor de R\$ 24,95 é composto por R\$ 0,00 de encargo financeiro do rotativo, R\$ 0,00 de parcelamento de Fatura e R\$ 24,95 de demais despesas.

Fatura agosto/2026

Na data do vencimento, havia saldo disponível na Conta **PICPAY** e a funcionalidade de débito automático encontrava-se ativa, razão pela qual foram processados pagamentos parciais destinados à amortização da própria fatura da Consumidora.

Especificamente quanto ao valor objeto da reclamação, constatou-se pagamento de R\$ 140,00 (cento e quarenta reais), realizado em 10/08/2026, e integralmente destinado ao abatimento da fatura do PicPay Card.

Importante destacar que a opção de débito automático pode ser gerenciada pelo titular no aplicativo, sendo possível sua desativação a qualquer momento. No caso em análise, a Consumidora realizou a desativação somente após os pagamentos processados em 10/08/2026.

No caso em análise, verificou-se que o serviço de débito automático estava ativo no momento dos pagamentos questionados. Importa esclarecer que a funcionalidade é disponibilizada no próprio aplicativo e sua gestão é realizada pelo titular da conta e do cartão.


Fatura a pagar
 Agosto 2026
 A pagar

Valor da fatura	Pagamento mínimo	Fechamento
R\$ 352,94	R\$ 24,95	04/08/2026
Vencimento	Código de barras	

Resumo da fatura
 Saldo da fatura anterior
 Lançamentos
 Cashback

Fatura de agosto de 2026 – dados de valor e vencimento.

Titular - 8017 ESTER FERNANDES - Digital	10/08/2026	PAGAMENTO DE FATURA	R\$ -1,58
---	------------	---------------------	-----------

Registro do pagamento parcial de R\$ 140,00 (cento e quarenta reais).

Descrição	Evento
Pagamento realizado com Débito Automático	Pagamento realizado com Débito Automático
Débito Automático desativado	Débito Automático desativado
Pagamento realizado com Débito Automático	Pagamento realizado com Débito Automático
Pagamento realizado com Débito Automático	Pagamento realizado com Débito Automático

Registro de desativação posterior do débito automático.

No caso em análise, os registros demonstram que o débito automático estava habilitado quando do vencimento da fatura, autorizando o processamento dos pagamentos com o saldo então disponível na Conta PicPay.

Dia de vencimento da fatura	20
Débito automático	Ativado
Saldo com juros	R\$ 110,81
Vencimento da fatura anterior	20/11/2025

Considerando que o débito automático se encontrava ativo quando do processamento e que o valor de R\$ 140,00 (cento e quarenta reais) foi efetivamente destinado ao pagamento parcial de obrigação legítima da própria Consumidora, não se mostra cabível o estorno pretendido. Registra-se, ainda, que a funcionalidade foi posteriormente desativada, não havendo pendência quanto à solicitação de interrupção dos débitos automáticos futuros.

Como ativar ou desativar o débito automático do PicPay Card?

Para ativar ou desativar o débito automático da sua fatura do PicPay Card **toque aqui** ou siga o passo a passo:

1. Acesse o aplicativo;
2. Toque em **Carteira**;
3. Toque no seu **PicPay Card**;
4. Em seguida, toque em **Mais opções**;
5. Toque na opção **Débito automático**;
6. Leia as informações que aparecerem na tela e os Termos e Condições do débito automático do PicPay Card;
7. Toque em **Ativar débito automático**;
8. Autentique com sua senha ou digital.

Pronto, você ajustou o pagamento por débito automático. Agora as próximas faturas do PicPay Card serão pagas todos os meses automaticamente com o saldo da sua conta PicPay no dia do vencimento.

Importante! Ao ativar ou desativar o débito automático, a mudança só acontecerá na sua **próxima fatura**.

<https://meajuda.picpay.com/hc/pt-br/articles/4412670627347-Como-ativar-ou-desativar-o-d%C3%A9bito-autom%C3%A1tico-do-PicPay-Card>

Diante de todo o exposto, resta comprovado que não há pendências por parte do **PICPAY**, tendo em vista que o pagamento foi processado por funcionalidade que se encontrava ativa e o montante foi integralmente destinado à amortização da fatura



da própria Consumidora. Ademais, não foi constatada irregularidade ou instabilidade por parte deste fornecedor.

Por fim, restou demonstrado que o **PICPAY** trabalha sempre visando satisfazer os interesses de seus usuários e minimizar quaisquer intercorrências que possam ter acontecido à 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, 20 de agosto de 2026.

EQUIPE PICPAY



HELOISA AIS DOS SANTOS

OAB/SP 318.633

