

ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR(A) DA DIRETORIA EXECUTIVA DO
PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE
MARACANAÚ/CE

F.A./CIP: 25.01.0564.001.00038-301

CONSUMIDOR: FLAVIO GADELHA DOS SANTOS

FORNECEDOR: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, sociedade
empresária, inscrita no CNPJ/ME 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/EA supra, tendo como reclamante FLAVIO GADELHA DOS
SANTOS, 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 todas as suas contas bancárias estão
suspensas por tempo indeterminado por ordem judicial. Aduz ainda que, devido à falta
de acesso às suas contas, não conseguiu pagar algumas faturas, incluindo o Reclamado



que venceu em 05/09/2024. Todavia, no dia 11/09/2024 o **PICPAY** efetuou o pagamento mínimo da fatura sem o seu consentimento, mesmo com a função do débito automático desativado. Diante disso, requer o reembolso do valor.

Insta salientar que, inicialmente o caso foi tratado com o número FA 24.09.0564.001.00034-301, porém foi convertido com um novo número de FA 25.01.0564.001.00038-301.

Em que pese os fatos acima narrados já terem sido objeto de Reclamação anterior, devidamente respondida, o Reclamante não compareceu na audiência designada em 14/10/2024 às 11h30, assim, este órgão optou por designar novamente audiência de conciliação para o dia 04/02/2025 (terça-feira) às 09h00.

Assim, 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.

Dito isso, conforme já esclarecido em oportunidades anteriores, informamos novamente que o **PICPAY** foi notificado no dia 14/09/2024 pelo Poder Judiciário referente ao processo. Nº 001249802201880601-17, solicitando bloqueio no valor de R\$ 36.577,15 (trinta e seis mil quinhentos e setenta e sete reais e quinze centavos) nas contas **PICPAY** do Consumidor (PICPAY Instituição de Pagamentos e PICPAY Bank).

Desse modo, no dia 15/08/2024, as ordens foram executadas, porém, por insuficiência de saldo, informamos que houve o bloqueio do valor total de R\$ 16.995,27 (dezesesseis mil novecentos e noventa e cinco reais e vinte e sete centavos) até a presente data.

PicPay			
Informações PicPay			
Saldo: R\$ 250,00	Bloqueado: R\$ 250,00		
Bloqueios			
ID	Nº Processo	Data de Criação	Valor
	00124980220188080117	15/08/2024 06:26:25	R\$ 250,00

Bloqueio do valor na conta PICPAY Instituição de Pagamentos.



Informações Picpay Bank

Saldo: R\$ 16.745,27

Bloqueado: R\$ 16.745,27

Bloqueios

ID	Nº Processo	Data de Criação	Valor
	Não informado	15/08/2024 09:18:13	R\$ 16.745,27

Bloqueio do valor na conta PICPAY Bank.

Nesse sentido, é importante destacar que, o bloqueio judicial ocorre quando uma pessoa tem alguma dívida que está sendo cobrada na justiça. Dessa forma, o Banco Central (BACEN) pesquisa em todas as instituições bancárias e financeiras credenciadas, solicitando o bloqueio dos valores disponíveis, conforme a ordem judicial expedida pelo Juiz.



 Central de Ajuda**Entenda o bloqueio judicial de conta**

O Poder Judiciário e o Banco Central do Brasil desenvolveram o Sistema de Busca de Ativos do Poder Judiciário (SISBAJUD), que permite uma conexão direta entre representantes do Poder Judiciário, onde Juízes e desembargadores podem solicitar informações financeiras dos devedores pelo Banco Central. Dessa forma, o PicPay deverá fornecer essas informações.

Quando o PicPay recebe uma ordem de bloqueio, os valores disponíveis na Carteira da pessoa usuária, assim como os valores guardados nos Cofrinhos e Investimentos em CDB, são bloqueados até o limite de valor que está na ação judicial, e ficam à disposição da autoridade para cumprimento de ordem de transferência ou eventual desbloqueio. Isso pode acontecer mesmo que o PicPay tenha investido o valor com o objetivo de fornecer rendimento do saldo.

Sempre que o PicPay cumprir uma ordem judicial de bloqueio ou desbloqueio de recursos financeiros, a pessoa usuária será comunicada sobre o ocorrido por meio de mensagens no aplicativo ou de nossos outros canais de comunicação, e também poderá conferir no seu extrato.

Por que isso acontece?

O PicPay atua como um mero cumpridor da ordem judicial e não possui detalhes dos motivos que podem levar a autoridade judicial a determinar o bloqueio de valores financeiros. Por isso, é necessário que você busque informações junto ao Poder Judiciário, onde a ação judicial está tramitando. Se possível, busque o apoio de uma pessoa advogada para te auxiliar.

FLUXO DE TELA DO APLICATIVO – CENTRAL DE AJUDA – ENTENDA O BLOQUEIO JUDICIAL

 Central de Ajuda

Por que isso acontece?

O PicPay atua como um mero cumpridor de ordem judicial e não possui detalhes dos motivos que podem levar a autoridade judicial a determinar o bloqueio de valores financeiros. Por isso, é necessário que você busque informações junto ao Poder Judiciário, onde a ação judicial está tramitando. Se possível, busque o apoio de uma pessoa advogada para te auxiliar.

Quanto tempo o bloqueio pode durar?

Os valores ficarão bloqueados durante o tempo que for determinado pela autoridade judicial ou até que uma nova ordem judicial determine a transferência definitiva dos valores ao Poder Judiciário ou o desbloqueio dos recursos.

Por isso, o PicPay só pode fazer qualquer movimentação dos valores bloqueados se o juiz responsável pelo processo determinar.

Consigo recuperar meu dinheiro?

Somente a autoridade judicial que solicitou o bloqueio de valores pode autorizar o desbloqueio deles. Se aconteceu com você, recomendamos que busque informações com o Poder Judiciário, onde a ação judicial está em curso. Nesse caso, recomendamos também que solicite o auxílio de uma pessoa advogada.

Em caso de ordem de desbloqueio dos valores, eventual saldo bloqueado dos Cofrinhos ou investimentos em CDB, retornará para a sua Carteira principal e ficará sujeito às regras de rendimento.

Para mais informações sobre como funciona o SISBAJUD, acesse a [página do Banco Central](#) dedicada ao sistema.

 Converse com o PicPay**FLUXO DE TELA DO APLICATIVO - CENTRAL DE AJUDA - ENTENDA O BLOQUEIO JUDICIAL**

Central de Atendimento PicPay
Dúvidas? Saiba mais na nossa [Central de Ajuda](#).

SAC 0800 025 8000
Atendimento 24 horas, todos os dias

Ouvidoria 0800 025 2000
Dias úteis, 10h às 12h e 13h às 15h



Diante disso, consignamos que, para acessar a central de ajuda no aplicativo **PICPAY**, basta o Consumidor focar na sua foto de perfil, rolar a tela até o final e clicar em **Central De Ajuda**.

Pósto isso, conforme dito anteriormente, nos casos onde a pessoa é bloqueada judicialmente, o **PICPAY** recebe uma ordem judicial para bloquear os valores, do qual o Consumidor possui em sua carteira e funciona da seguinte maneira no aplicativo:

- 1) Recebemos a ordem judicial e fizemos o bloqueio do saldo;
- 2) Enviaremos uma notificação para o cliente com mais detalhes do ocorrido;
- 3) O valor fica bloqueado até que o juiz decida por debita-lo ou liberá-lo;
- 4) Receberemos uma nova ordem e faremos o débito ou desbloqueio do valor, conforme a decisão do juiz.

Ressalta-se ainda que, no dia 15/08/2024, enviamos notificação ao Consumidor informando que valores de sua conta seriam bloqueados em razão de uma ordem judicial. Vejamos:

Mensagem	Enviada a:
Importante: Sua conta teve valores bloqueados por determinação judicial.	15/08/2024 06:59:43

Notificação enviada ao Consumidor.



Entretanto, destaca-se que, referente ao número de processo, informamos que esses dados foram enviados pelo juízo, sendo vinculado direto da ordem judicial.

Ademais, reforçamos novamente que o valor permanecerá bloqueado até que o juízo emita ordem de desbloqueio ou cancelamento. Ainda, destaca-se que, a conta do Consumidor não possui limitações de uso, podendo movimentar sua conta normalmente.

Ato contínuo, registramos que o PICPAY é correspondente bancário do PicPay Bank, ou seja, este quem realiza a oferta de crédito do PICPAY Card, conforme contrato de Cartão de Crédito (PICPAY Card) disponível na Central de Ajuda:

Onde consulto o contrato do meu cartão?

É importante que você tenha acesso ao contrato do seu cartão, pois nele constam todas as informações e regulamentos do seu PicPay Card.

Para conferir o contrato completo, abra o aplicativo e:

1. Toque na sua foto, que fica na parte de cima da tela;
2. Toque em Minha Conta;
3. Localize a seção Documentos arrastando a tela e toque em Contratos;
4. Toque em PicPay Card;
5. Em seguida, toque no contrato, de acordo com o tipo do seu cartão.

📄 Contrato de Cartão de Crédito - 2024.07.29.vf (1).pdf

200 KB · Download

📄 pp-card-credito-contrato-de-adesao (2).pdf

200 KB · Download

<https://meajuda.picpay.com/hc/pt-br/articles/4404931993357?Onde-consulto-o-contrato-do-meu-card%C3%A3o>



CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO PICPAY

Versão vigente a partir de 03/12/2024

O PICPAY BANK BANCO MULTIPLO S.A. CNPJ Nº 09.516.419/0001-75, COM SEDE NA AVENIDA MANUEL BANDEIRA, Nº 291, BLOCO B, 3º ANDAR, SÃO PAULO/SP, CEP 05317-020 (PICPAY), EMITE E ADMINISTRA OS CARTÕES DE CRÉDITO ("CARTÃO"), PARA USO POR PESSOA FÍSICA, USUÁRIO DO APLICATIVO PICPAY NAS SEGUINTE CONDIÇÕES:

Trecho inicial do Contrato de Cartão de Crédito.

Verificamos que o Consumidor possui o PICPAY Card Múltiplo (crédito + débito) devidamente contratado em 19/05/2022, portanto é o responsável pelo pagamento das compras realizadas no crédito, assim como em casos de atrasos da fatura do cartão de crédito, está ciente que serão cobrados encargos.

Dito isso, conforme esclarecido anteriormente, após realizarmos as devidas análises, constatamos que a fatura de agosto, com vencimento em 05/09/2024, fechou no valor de R\$ 6.668,30 (seis mil seiscentos e sessenta e oito reais e trinta centavos), com pagamento mínimo de R\$ 799,64 (setecentos e noventa e nove reais e sessenta e quatro centavos), porém até a data de vencimento não encontramos o pagamento da fatura, observemos:

Central de Atendimento PicPay
Dúvidas? Saiba mais na nossa Central de Ajuda.

SAC 0800 025 9000
Atendimento 24 horas, todos os dias

Ouvidoria 0800 025 2000
Dias úteis, 10h às 12h e 13h às 15h



PicPay

Vencimento: 05-09-2024 | Fechamento: 26-09-2024
FLAVIO GADÉLHA
Mastercard® GOLD

Oiê, FLAVIO 
Sua fatura do mês de 05 set está fechada.

Flávio Gadélha,
Jardim Paroara, 000905, Siqueira,
060731748 Fortaleza - CE

Vencimento em
05/09/2024

Resumo - Mês de setembro R\$

Fatura anterior	2.694,66
Pagamento recebido	2.694,66
Créditos e estornos	0,00
Despesas do mês	6.668,30
Total da fatura	6.668,30

Pagamento mínimo
799,64

Pagamento total
6.668,30

Fatura de agosto de 2024

20. Pagamento de Fatura. Até a data de vencimento, o Titular deverá pagar, para não caracterizar atraso, uma das seguintes opções e desde que esteja disponível: (i) o valor total; ou (ii) o valor do Pagamento Mínimo; ou (iii) o valor para o parcelamento de Fatura; ou (iv) qualquer outro valor entre o mínimo e o total.

20.8.1. Incidirão os encargos devidos durante o período em que a Fatura permanecer em atraso, que serão lançados na Fatura seguinte.

Item 20 e 20.8.1 do contrato do PICPAY Card.

23. Atraso: O não pagamento da Fatura ou o pagamento inferior ao estabelecido, caracterizará o atraso e incidirão, até a data do efetivo pagamento: (i) os juros remuneratórios, sobre a parcela vencida ou sobre o saldo devedor não liquidado; (ii) a multa de 2% sobre o valor total devido; (iii) os juros moratórios de 1% ao mês; e (iv) o IOF.

23.1. A taxa de juros remuneratórios será a praticada: (i) na operação de Parcelamento da Fatura em atraso, se houver; e (ii) na modalidade de Crédito Rotativo, para os demais valores em atraso.

23.2. Os juros remuneratórios serão capitalizados mensalmente de forma *pro rata* e as taxas informadas na Fatura.

Item 23, 23.1 e 23.2 do contrato do PICPAY Card.

No entanto, ressalta-se novamente que, devido à inadimplência, em 10/09/2024 nossa equipe responsável prosseguiu com o débito em conta para pagamento mínimo da fatura no valor de R\$ 779,61 (setecentos e setenta e nove reais e sessenta e um centavos), como segue:

Central de Atendimento PicPay Dúvidas? Saiba mais na nossa Central de Ajuda.	SAC 0800 025 8000 Atendimento 24 horas, todos os dias	Ouvidoria 0800 025 2000 Dias úteis, 10h às 12h e 13h às 15h	
---	--	--	---

10/09/2024 10/03/16	Pagamento da Fatura PicPay via Raspa Conta	R\$ 799,61
------------------------	--	------------

Débito em conta para pagamento mínimo da fatura.

Importante destacar novamente que, essa ação (débito em conta em caso de inadimplência) encontra-se prevista no contrato de adesão ao **PICPAY Card** aceito pelo Consumidor no ato da contratação.

20.8. Para tentar evitar o acúmulo de encargos de atraso e a inclusão de restrição nos órgãos de proteção ao crédito, caso não ocorra o pagamento da Fatura até a data de vencimento, o Titular autoriza o débito, inclusive por meio de lançamentos parciais e até a data de fechamento da Fatura seguinte, em sua Carteira e em eventual(is) conta(s) mantida(s) no PicPay, incluindo a utilização do limite de crédito da conta, se houver, até atingir o valor do Pagamento Mínimo da Fatura ou, se o Titular já tiver financiado a Fatura anterior pelo Crédito Rotativo, o valor da 1ª parcela do Parcelamento de Fatura (será considerado o plano disponível com a parcela de menor valor). Caso não haja saldo disponível, o Titular autoriza o PicPay e as demais empresas do conglomerado financeiro, a resgatarem ou deduzirem valores de eventuais aplicações financeiras, atuais ou futuras, em ordem de precedência a ser estabelecida a critério do PicPay, conforme o caso, para amortização ou liquidação do saldo devedor. Essas autorizações poderão ser canceladas, a qualquer momento pelos Canais de Atendimento.

Item 20.8 do contrato do PICPAY Card.

Diante disso, verifica-se que o raspa conta ocorreu corretamente, não sendo o Consumidor elegível ao reembolso, conforme demonstrado:

Ainda, destaca-se novamente que, em 10/09/2024, enviamos notificação ao Consumidor informando quanto ao débito em conta para pagamento mínimo da fatura em atraso, analisemos:

Mensagem	Enviada a	Aberta a
Fatura sem pagamento  Segundo cláusula 14.8 do contrato do PicPay Card, usamos seu saldo para pagamento de até o valor mínimo da sua fatura.	10/09/2024 10:03:27	10/09/2024 12:01:00

Notificação enviada ao Consumidor.



Ademais, reforçamos que, não há qualquer limitação de uso da conta do Consumidor, assim, informamos que o bloqueio judicial não impede o pagamento de seus débitos, por isso, orientamos que o Reclamante realize o pagamento de suas faturas para que não incidam juros e demais encargos devido à inadimplência.

Isto posto, cumpre-nos informar que, com a finalidade de auxiliar o Consumidor 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 pelo Consumidor. Portanto, consignamos que apresentaremos um complemento deste esclarecimento assim que tivermos todas as informações necessárias.

Por fim, é importante registrar que o Consumidor entrou em contato com o Suporte **PICPAY** e recebeu todas as informações da conclusão da análise de sua demanda, em atendimento sob o protocolo n.º 39832946.

11 de setembro de 2024 às 10:25

No caso, esta autorização, é respaldada pelo contrato do PicPay Card

11 de setembro de 2024 às 10:26

Você poderá conferir o contrato em:

1. Abra o PicPay;
2. Toque na sua foto de perfil no topo esquerdo da página inicial para acessar a tela Ajustes;
3. Desça até a seção Geral;
4. Toque em Sobre o PicPay;
5. Selecione a opção Contrato do Cartão de Crédito.



Você poderá conferir no Item 14.8

11 de setembro de 2024 às 10:27

Equipe Suporte PICPAY

Por todo o demonstrado e esclarecido, resta claro que o **PICPAY** trabalha sempre visando satisfazer os interesses de seus usuários e minimizar quaisquer intercorrências que possam ter acontecido.

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 do procurador **RAMON HENRIQUE DA COSTA GIL**, inscrito na OAB/SP nº 303.249, no seu endereço-sede, qual seja, Rua Araújo Leite/n.º 24-87, Altos da Cidade – CEP 17012-055, 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.

Central de Atendimento PicPay
Dúvidas? Saiba mais na nossa Central de Ajuda.SAC 0800 025 8000
Atendimento 24 horas, todos os diasOuvidoria 0800 025 2000
Dias úteis, 10h às 12h e 13h às 15h

Termos em que, pede deferimento.

Bauru/SP, 03 de fevereiro de 2025.

EQUIPE PICPAY



HELOISA AIS DOS SANTOS

OAB/SP.318.633

HELOISA AIS DOS SANTOS

OAB/SP 318.633

