



cloudwalk

Ao Procon Municipal de Maracanaú - CE.

Ref.: Atendimento n.º 25.07.0564.001.00094-301

CLOUDWALK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 18.189.547/0001-42, com sede na cidade de São Paulo - SP, à Rua Eugênio de Medeiros, 303, Conjunto 1501 C, Pinheiros, CEP 05.425-000, devidamente representada em conformidade com seu Contrato Social, vem apresentar **RESPOSTA FORMAL À RECLAMAÇÃO** em epígrafe, movida por **DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES**, pelas razões de fato e de Direito que serão expostas adiante.

1. RESUMO DA RECLAMAÇÃO.

A Reclamante, **DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES**, alegou ter sido vítima de golpe em **28/07/25**, quando teria sido supostamente induzida a contratar empréstimo junto à Reclamada, e a realizar transferência via Pix para terceiro. Alegou, ainda, que não obteve retorno satisfatório ao buscar suporte junto à Reclamada, e solicitou o cancelamento do empréstimo contratado, e a devolução do valor transferido via Pix.

Em sede de Esclarecimentos, protocolados em **08/08/25 (Doc. 1)**, a Reclamada expôs o seguinte:

1. Desde o seu credenciamento, em **12/10/22**, a Reclamante já contratou um total de 9 (nove) Cédulas de Crédito Bancário junto à Reclamada, através do produto **Empréstimo Inteligente**¹, não podendo valer-se a Reclamante, portanto, do argumento de que desconhecia o produto, ou de que teria sido induzida à contratá-lo, uma vez que, inequivocamente, possui familiaridade com os termos da operação;
2. O acesso à conta e a realização de movimentações, inclusive a contratação de empréstimos, são feitas exclusivamente mediante a inserção das credenciais de acesso e de senha da Reclamante, ou, ainda, com a realização de sua validação biométrica, por digital ou Face ID, de modo que as operações discutidas são legítimas, realizadas pela própria Reclamante e através do seu dispositivo habilitado;
3. Em que pese a alegação da Reclamante de que teria sido vítima de um suposto golpe, é certo que, até o momento, deixou de apresentar

¹ Mais informações em

<https://ajuda.infinitepay.io/pt-BR/articles/5222037-como-funciona-o-emprestimo-inteligente>



qualquer documento ou evidência que corrobore o seu relato, tampouco contatou a Reclamada pelos seus canais oficiais de atendimento,

4. A transação Pix realizada pela Reclamante em **28/08/25**, identificada pelo código **E18189547202507281919a8IIFA1BLGR**, foi contestada pela mesma diretamente em seu aplicativo, e todos os procedimentos relativos ao Mecanismo Especial de Devolução (**MED**) foram prontamente iniciados pela Reclamada, como determina o **Regulamento do Pix**, o que também foi devidamente notificado à Reclamante.

Ato contínuo, foi instaurado o presente Processo Administrativo, e a Reclamada foi intimada a comparecer em Audiência de Conciliação junto à este ilustre PROCON, quando deverá apresentar resposta escrita, o que faz através da presente.

2. DO MÉRITO. DA REALIDADE DOS FATOS.

Conforme já esclarecido, a Reclamante credenciou em **12/10/22** o seu estabelecimento comercial, inscrito no CNPJ n.º **48.245.999/0001-65**, para utilizar as soluções de pagamento da Reclamada. Desde então, **a Reclamante já contratou 9 (nove) Empréstimos Inteligentes em sua conta, tendo total conhecimento dos termos da operação que ora se discute**, não podendo alegar, assim, desconhecimento do produto. Confira-se:

Id	Loan Partner	Partner Name	Status	Amount	Amount With Iof	Currently Paid	Currently Due	Due Date	Due Max Amount	Created At	Updated At	Autopilot Current Option
⇒ 1444499	70014	scfi	Executed	R\$2.300,00	R\$2.314,57	R\$0,00	R\$2.416,87	27 Oct 2025	R\$3.310,21	28 Jul 2025 16:10	28 Jul 2025 16:10	15
⇒ 475994	A5417873-000	socinal	Repaid	R\$2.000,00	R\$2.015,10	R\$2.297,02	R\$0,00	21 Jan 2025	R\$2.736,27	23 Oct 2024 01:36	18 Dec 2024 09:23	20
⇒ 398778	A5127146-000	socinal	Repaid	R\$1.300,00	R\$1.309,82	R\$1.452,30	R\$0,00	11 Dec 2024	R\$1.778,58	12 Sep 2024 12:17	23 Oct 2024 01:34	20
⇒ 321136	A4835295-000	socinal	Repaid	R\$1.300,00	R\$1.309,82	R\$1.460,76	R\$0,00	29 Oct 2024	R\$1.778,58	31 Jul 2024 14:53	12 Sep 2024 12:16	15
⇒ 264937	A4612399-000	socinal	Repaid	R\$1.200,00	R\$1.209,06	R\$1.332,33	R\$0,00	23 Sep 2024	R\$1.641,74	25 Jun 2024 06:51	31 Jul 2024 14:45	15
⇒ 91878	A3518777-000	socinal	Debt_repaid	R\$1.600,00	R\$1.612,08	R\$1.915,71	R\$0,00	11 Feb 2024	R\$2.066,42	13 Nov 2023 19:36	05 Mar 2024 14:12	15
⇒ 66486	A3144171-000	socinal	Repaid	R\$1.600,00	R\$1.612,08	R\$1.960,69	R\$0,00	17 Nov 2023	R\$2.066,43	18 Aug 2023 23:06	13 Nov 2023 14:24	15
⇒ 52093	A2939700-000	socinal	Repaid	R\$1.100,00	R\$1.108,31	R\$1.189,40	R\$0,00	19 Sep 2023	R\$1.420,66	21 Jun 2023 17:39	18 Aug 2023 23:01	15
⇒ 42151	A2769559-000	socinal	Repaid	R\$1.600,00	R\$1.612,08	R\$1.740,62	R\$0,00	14 Jul 2023	R\$2.066,43	15 Apr 2023 20:20	22 May 2023 18:08	15

Nesse sentido, é importante lembrar que a Reclamante goza da proteção legal e constitucional da independência na escolha dos seus parceiros comerciais, corolário da **autonomia privada** e da **liberdade de contratar**, conforme dispõe o art. 421 do Código Civil, que possui a seguinte redação:

Art. 421. A liberdade contratual será exercida nos limites da função social do contrato.



Parágrafo único. Nas relações contratuais privadas, prevalecerão o princípio da intervenção mínima e a excepcionalidade da revisão contratual.

Não é outro o entendimento do colendo Superior Tribunal de Justiça, vejamos:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO ECONÔMICO. DIREITO CONCORRENCIAL. ART. 29 DA LEI N. 8.884/94. PRETENSÃO DE CESSAÇÃO DE CONDUTAS QUE CONFIGURARIAM INFRAÇÃO À ORDEM ECONÔMICA. RECUSA DE CONTRATAR E PREÇOS DIFERENCIADOS. CONDUTAS QUE, POR SI SÓS, NÃO REPRESENTAM ILÍCITO CONCORRENCIAL. COMPRA E VENDA MERCANTIL. DIREITO PRIVADO. PRINCÍPIO DA AUTONOMIA PRIVADA. AUSÊNCIA DE INFRAÇÃO À CONCORRÊNCIA E À LIVRE INICIATIVA.

1. Pretensão da empresa demandante, revendedora de Gás Liquefeito de Petróleo (gás de cozinha), de condenação da empresa distribuidora a negociar com ela a compra e venda do produto pelo mesmo preço praticado com outras revendedoras.

2. Operação de compra e venda mercantil que, por se inserir na seara do Direito Privado, se realiza à luz do princípio da autonomia privada.

3. Como corolário do poder negocial, a decisão de contratar, ou não, e o preço a ser praticado constituem manifestações exercício da liberdade econômica constitucionalmente garantida, que, apenas em situações excepcionais, quando verificada ofensa à liberdade de concorrência, pode ser limitada.

4. Caso concreto em que, apesar de tratar de atividade legalmente considerada como de utilidade pública, não há monopólio ou razão especial para que se imponha a obrigatoriedade de contratar, sendo que as diferenças de preços podem se dar em razão de circunstâncias mercadológicas.

5. Condutas que, examinadas isoladamente, se apresentam perfeitamente lícitas, não havendo qualquer circunstância particular que permita a conclusão de que houve afronta à livre iniciativa e à livre concorrência.

6. RECURSO ESPECIAL PROVIDO, JULGANDO-SE IMPROCEDENTES OS PEDIDOS.

(Resp 1317536/MA, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 17/12/2015, DJe 03/02/2016)

Desse modo, como já demonstrado anteriormente, a própria Reclamante, **por livre e própria iniciativa**, solicitou a emissão da 9ª (nona) Cédula de Crédito Bancário em sua conta, **através do seu dispositivo habilitado, e mediante a prévia inserção de suas credenciais de acesso e digitação de senha**, tendo concordado com todos os termos para a quitação da avença.

Novamente, a Reclamada esclarece que a contratação de empréstimo se dá de forma eletrônica, diretamente no aplicativo da Reclamante, acessando a sua área de empréstimos e configurando a quantia solicitada e o percentual de desconto nos seus recebíveis que deseja contratar a Reclamante.

Ademais, ao solicitar o empréstimo, é apresentado à Reclamante uma tela de revisão dos dados configurados, e, por fim, **são apresentados os termos da respectiva**



cloudwalk

Cédula de Crédito Bancário, momento no qual, ao confirmar, a Reclamante conclui a contratação:

9:41

< Contratação X

Você vai receber 12.000,00 BRL

O valor máximo que você vai pagar é:
13.920,00 BRLC
Juros de 6% ao mês

Quanto mais rápido quitar, menos
você vai gastar com juros

Início do pagamento em 10 Out, 2022

Vencimento em 20 Dez, 2022

Detalhes dos custos

Taxa de juros mensal (%) 5,4%

Valor do IOF (%) 5,4%

Custo Efetivo total (CET)

CET mensal (%) 5,4%

CET anual (%) 5,4%

O valor do IOF é adicionado ao valor total contratado

Contratado em 10 Out, 2022
Sem período de carência

Vencimento em 20 Dez, 2022

Detalhes dos custos

Continuar

9:41

< Contratação X

Falta pouco para você receber seu empréstimo

Confirmando a contratação, vamos enviar o valor de 12.000,00 BRL para sua conta no InfiniteBank

Ei, lembre-se: essa operação não poderá ser desfeita

☒ Ao prosseguir com a contratação, eu assino como Devedor Solidário nos termos da Cláusula Sexta do Contrato de Empréstimo e concordo com todo seu teor

Continuar

Repise-se que não haveria como prosseguir com a contratação sem que a própria Reclamante concordasse com todo o teor da cédula de crédito bancário a ser emitida, processo esse realizado pela 9ª (nova) vez pela Reclamante.

Além disso, como visto, sobre o acesso ao aplicativo, a contratação do empréstimo, e as demais movimentações na conta, é imperioso destacar que, para acessar as plataformas da Reclamada, a Reclamante utiliza as suas credenciais de acesso, definidas pela própria Reclamante, com a inserção de senha ou a sua validação biométrica (através de digital ou Face ID).

Registre-se também que, no presente caso, o sistema de segurança da Reclamada não identificou qualquer tentativa de acesso forçado de terceiro ou troca de senha para acesso à conta da Reclamante.



Conforme define o Contrato de Afiliação² firmado entre as partes, com o qual a Reclamante concordou no ato da contratação das soluções de pagamento da Reclamada, a manutenção do sigilo das suas credenciais de acesso a sua conta é de inteira responsabilidade da Reclamante:

O CLIENTE é exclusivamente responsável por garantir que as informações de acesso à sua conta na PLATAFORMA INFINITEPAY sejam mantidas em sigilo e utilizadas exclusivamente para os fins previstos neste CONTRATO. Caso o CLIENTE suspeite ou tome ciência de acesso à PLATAFORMA INFINITEPAY sem a sua autorização, deverá notificar imediatamente a INFINITEPAY e alterar sua senha de acesso. A INFINITEPAY não se responsabiliza por quaisquer problemas relacionados à inobservância do disposto nesta cláusula.

11.6. É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a proteção de suas senhas de acesso à CONTA DE PAGAMENTO, não devendo as divulgar nem permitir sua utilização por terceiros não autorizados, ficando a INFINITEPAY isenta de quaisquer responsabilidades por acessos não autorizados.

11.6.1. Considerando que o acesso à CONTA DE PAGAMENTO e à PLATAFORMA INFINITEPAY se dá através de aparelhos celulares e ou equipamentos eletrônicos, recomendamos sua manutenção em locais seguros e a utilização de mecanismos que garantam a segurança e uso restrito.

No caso em comento, ressalta-se que a própria Reclamante admitiu ter contratado empréstimo e ter realizado transferência via Pix a partir do seu aplicativo. Ademais, em que pese a sua alegação de que teria sido induzida por terceiro a realizar as movimentações, é certo que, até o momento, a Reclamante não trouxe qualquer evidência ou documento que pudesse corroborar as suas alegações.

Não apenas isso, mas contrariando o seu relato inicial, também é certo que, até o momento, não houve qualquer contato por parte da Reclamante com o time de atendimento primário da Reclamada, para relatar o suposto ocorrido, seja através do e-mail indicado a este d. Procon (daymeninafashion@gmail.com), seja através do seu e-mail cadastrado (pedro.dayne755@gmail.com). Observe-se que, nesse segundo caso, os últimos atendimentos realizados são datados de 1 (um) ano atrás. Observe-se:

² Disponível em <https://www.infinitepay.io/legal/contrato-de-afiliacao>



cloudwalk

AllAssigned toTeamTagUserCompanyCreatedStatusPriorityTitleTopic+ filters

No results found
Try using different keywords, checking for typos or adjusting your filters. [Get tips on how to use search.](#)

Clear

AllAssigned toTeamTagUserCompanyCreatedStatusPriorityTitleTopic

11 results found

ity	Description	Priority	Waiting since	Last activity	Next SLA	Status
is seller in churn? false	—	☆	1y	1y	—	Closed
	—	☆	1y	1y	—	Closed
	—	☆	1y	1y	—	Closed
o que a conversa não foi...	—	☆	—	1y	—	Closed
	—	☆	1y	1y	—	Closed
	—	☆	1y	1y	—	Closed
	—	☆	1y	1y	—	Closed

Como amplamente demonstrado, resta evidente que a própria Reclamante realizou as movimentações que são discutidas na presente demanda, e que o fez através do seu dispositivo habilitado, através da inserção das suas credenciais de acesso e senha, confirmando a contratação do empréstimo, produto conhecido da Reclamante.

Não apenas isso, mas em nenhum momento a Reclamante buscou atendimento junto à Reclamada para relatar o suposto golpe, sobre o qual também não apresentou qualquer detalhe ou evidência até o momento.



Pois bem. Verificou-se que, em **28/07/25**, às **16h10**, a Reclamante contratou **Cédula de Crédito Bancário (Doc. 2)** oferecida pela Reclamada, que consiste em operação de crédito a ser amortizada mediante desconto dos recebíveis das suas vendas realizadas com as soluções de pagamento da Reclamada.

O valor contratado foi de **R\$2.300,00** (dois mil e trezentos reais), a ser quitado até o dia **27/10/25**, e foi configurado o desconto automático de **15%** (quinze por cento) dos recebíveis transacionados com as soluções de pagamento da Reclamada para pagamento da avença.

ID	Loan Partner ID	Partner Name	Status	Amount	Amount With Iof	Currently Paid	Currently Due	Due Date	Due Maximum Amount	Created At	Updated At	Autopilot Current Option
1444499	70014	scfi	Executed	R\$2.300,00	R\$2.314,57	R\$0,00	R\$2.407,39	27 Oct 2025	R\$3.310,21	28 Jul 2025 16:10	28 Jul 2025 16:10	15

Considerando a legitimidade da contratação do empréstimo, feita pela própria Reclamante em seu dispositivo autorizado, com a inserção das suas credenciais de acesso e o uso de sua senha, não há indícios de fraude na operação, e, portanto, não será possível cancelar o empréstimo como solicitado em sua inicial.

Ato contínuo, ainda em **28/07/25**, às **16h19**, a Reclamante realizou a transação Pix mencionada em sua inicial, no valor de **R\$3.898,31** (três mil, oitocentos e noventa e oito reais, e trinta e um centavos), identificada pelo código End-to-End ID **E18189547202507281919a8IIFA1BLGR**.

Created at	Description	Event Type	EndtoEnd ID	Transaction Hash	Denial Reason	Type of	Amount	Credit Party	Debit Party
28 Jul 16:19	Confirmed	pix_transfers	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR	0x5e0f381bb6726b9916e534cc...		Debit	R\$3.898,31	JOSE WILSON DE CASTRO PIRE ...	@milkshake01

Como se vê abaixo, ainda em **28/07/25**, às **20h57**, ou seja, mais **4** (quatro) horas após ter realizado a transferência, a Reclamante solicitou a devolução do Pix, através do **Mecanismo Especial de Devolução (MED)**, diretamente pelo aplicativo da Reclamada:

created_at_3	status	type_of	end2end_id
2025-7-28, 16:19		initialization	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-28, 16:19		initialization_blockchain	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-28, 16:19		processing	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-28, 16:19		confirmation	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-28, 16:19		confirmation_blockchain	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-28, 20:57	OPEN	infraction	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-28, 20:59	ACKNOWLEDGED	infraction	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-30, 14:54	CLOSED	infraction	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-30, 14:54	INITIATED	refund	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-30, 14:57	CLOSED	refund	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR

Imediatamente, ao receber a solicitação da Reclamante, a Reclamada deu início às tentativas de recuperação do valor, sobre o que a Reclamante foi devidamente notificada, por e-mail (Doc. 3).

Cumprе ressaltar que, de acordo com a Resolução BCB n.º 1/2020, no art. 41-B, uma transação via Pix pode ser desfeita em determinadas situações:

Art. 41-B. O Mecanismo Especial de Devolução é o conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de um Pix nos casos em que exista fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude e naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação.

Parágrafo único. Não se incluem nas hipóteses de devolução de que trata o caput:

I - as controvérsias relacionadas a aspectos do negócio jurídico subjacente à transação de pagamento; e

II - as transações com fundada suspeita de fraude em que os recursos forem destinados à conta transacional de um terceiro de boa-fé.

Pela leitura do artigo citado, verifica-se que o Mecanismo Especial de Devolução (MED) objetiva auxiliar ao usuário pagador, no caso a Reclamante, em casos onde haja suspeita de fraude, ou em casos de falha operacional das instituições participantes da transação.

Nota-se que a Reclamada, na mais absoluta observância à determinação do Banco Central do Brasil, e não medindo esforços para auxiliar a Reclamante, promoveu prontamente a abertura da solicitação de devolução do valor, encaminhando-a à instituição recebedora do Pix efetuado, que haveria de analisar e decidir sobre a solicitação:

Art. 41-D. As devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C, quando decorrentes de fundada suspeita de fraude:

I - ficarão condicionadas à abertura e à conclusão, com a aceitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor, do procedimento de notificação de infração relativo à transação a ser devolvida, de que trata o Capítulo XIII, Seção III, Subseção IX; e
[...]

Dessa forma, já em **30/07/25**, a solicitação de devolução foi respondida pela instituição recebedora da transação, a **COOP SICREDI CEARÁ CENTRO NORTE**, que acatou o pedido, porém, informou que não havia saldo disponível na conta de destino para realizar a devolução à Reclamante. A Reclamante foi prontamente notificada a respeito desse retorno, também por e-mail (Doc. 4).

Desse modo, é certo que a Reclamada tomou todas as medidas cabíveis para auxiliar a Reclamante, em estrita observância ao que prevê a regulamentação aplicável à

Ref.: Atendimento n.º 25.07.0564.001.00094-301

Prezado(a) serventuário(a),

A Reclamante, **DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES**, alega ter sido vítima de suposto golpe, em **28/07/25**, tendo sido induzida a contratar empréstimo junto à Reclamada, e a realizar transferência via Pix para terceiro.

Alega, ainda, que teria buscado suporte junto à Reclamada, e que não teria obtido retorno.

Assim, a Reclamante solicita o cancelamento do referido empréstimo, e a devolução do valor transferido via Pix.

Inicialmente, compulsando-se a base de dados da Reclamada a fim de esclarecer o ocorrido, identificou-se que a Reclamante credenciou o seu estabelecimento comercial, inscrito no CNPJ n.º **48.245.999/0001-65**, para utilizar as soluções de pagamento oferecidas pela Reclamada em **12/10/22**.

Além disso, identificou-se que, desde então, a Reclamante já realizou a contratação de 9 (nove) Empréstimos Inteligentes¹ em sua conta, de modo que, inequivocamente, a Reclamante possui familiaridade com os termos da operação que ora se discute. Confira-se:

Id	Loan Partner	Partner Name	Status	Amount	Amount With Iof	Currently Paid	Currently Due	Due Date	Due Max Amount	Created At	Updated At	Autopilot Current Option
⇒ 1444499	70014	scfi	Executed	R\$2.300,00	R\$2.314,57	R\$0,00	R\$2.416,87	27 Oct 2025	R\$3.310,21	28 Jul 2025 16:10	28 Jul 2025 16:10	15
⇒ 475994	A5417873-000	socinal	Repaid	R\$2.000,00	R\$2.015,10	R\$2.297,02	R\$0,00	21 Jan 2025	R\$2.736,27	23 Oct 2024 01:36	18 Dec 2024 09:23	20
⇒ 398778	A5127146-000	socinal	Repaid	R\$1.300,00	R\$1.309,82	R\$1.452,30	R\$0,00	11 Dec 2024	R\$1.778,58	12 Sep 2024 12:17	23 Oct 2024 01:34	20
⇒ 321136	A4835295-000	socinal	Repaid	R\$1.300,00	R\$1.309,82	R\$1.460,76	R\$0,00	29 Oct 2024	R\$1.778,58	31 Jul 2024 14:53	12 Sep 2024 12:16	15
⇒ 264937	A4612399-000	socinal	Repaid	R\$1.200,00	R\$1.209,06	R\$1.332,33	R\$0,00	23 Sep 2024	R\$1.641,74	25 Jun 2024 06:51	31 Jul 2024 14:45	15
⇒ 91878	A3518777-000	socinal	Debt_repaid	R\$1.600,00	R\$1.612,08	R\$1.915,71	R\$0,00	11 Feb 2024	R\$2.066,42	13 Nov 2023 19:36	05 Mar 2024 14:12	15
⇒ 66486	A3144171-000	socinal	Repaid	R\$1.600,00	R\$1.612,08	R\$1.960,69	R\$0,00	17 Nov 2023	R\$2.066,43	18 Aug 2023 23:06	13 Nov 2023 14:24	15
⇒ 52093	A2939700-000	socinal	Repaid	R\$1.100,00	R\$1.108,31	R\$1.189,40	R\$0,00	19 Sep 2023	R\$1.420,66	21 Jun 2023 17:39	18 Aug 2023 23:01	15
⇒ 42151	A2769559-000	socinal	Repaid	R\$1.600,00	R\$1.612,08	R\$1.740,62	R\$0,00	14 Jul 2023	R\$2.066,43	15 Apr 2023 20:20	22 May 2023 18:08	15

¹ Mais informações em<https://ajuda.infinitepay.io/pt-BR/articles/5222037-como-funciona-o-emprestimo-inteligente>

Importante destacar que a Reclamante goza da proteção legal e constitucional da independência na escolha dos seus parceiros comerciais, corolário da autonomia privada e da liberdade de contratar, conforme dispõe o art. 421 do Código Civil, que possui a seguinte redação:

Art. 421. A liberdade contratual será exercida nos limites da função social do contrato.

Parágrafo único. Nas relações contratuais privadas, prevalecerão o princípio da intervenção mínima e a excepcionalidade da revisão contratual.

Não é outro o entendimento do colendo Superior Tribunal de Justiça, vejamos:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO ECONÔMICO. DIREITO CONCORRENCIAL. ART. 29 DA LEI N. 8.884/94. PRETENSÃO DE CESSAÇÃO DE CONDUTAS QUE CONFIGURARIAM INFRAÇÃO À ORDEM ECONÔMICA. RECUSA DE CONTRATAR E PREÇOS DIFERENCIADOS. CONDUTAS QUE, POR SI SÓS, NÃO REPRESENTAM ILÍCITO CONCORRENCIAL. COMPRA E VENDA MERCANTIL. DIREITO PRIVADO. PRINCÍPIO DA AUTONOMIA PRIVADA. AUSÊNCIA DE INFRAÇÃO À CONCORRÊNCIA E À LIVRE INICIATIVA.

1. Pretensão da empresa demandante, revendedora de Gás Liquefeito de Petróleo (gás de cozinha), de condenação da empresa distribuidora a negociar com ela a compra e venda do produto pelo mesmo preço praticado com outras revendedoras.

2. Operação de compra e venda mercantil que, por se inserir na seara do Direito Privado, se realiza à luz do princípio da autonomia privada.

3. Como corolário do poder negocial, a decisão de contratar, ou não, e o preço a ser praticado constituem manifestações exercício da liberdade econômica constitucionalmente garantida, que, apenas em situações excepcionais, quando verificada ofensa à liberdade de concorrência, pode ser limitada.

4. Caso concreto em que, apesar de tratar de atividade legalmente considerada como de utilidade pública, não há monopólio ou razão especial para que se imponha a obrigatoriedade de contratar, sendo que as diferenças de preços podem se dar em razão de circunstâncias mercadológicas.

5. Condutas que, examinadas isoladamente, se apresentam perfeitamente lícitas, não havendo qualquer circunstância particular que permita a conclusão de que houve afronta à livre iniciativa e à livre concorrência.

6. RECURSO ESPECIAL PROVIDO, JULGANDO-SE IMPROCEDENTES OS PEDIDOS.

(REsp 1317536/MA, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 17/12/2015, DJe 03/02/2016)

No caso em comento, como se verá adiante, a Reclamante, por livre e própria iniciativa, solicitou a emissão de Cédula de Crédito Bancário em sua conta junto à Reclamada, mediante a prévia inserção de suas credenciais de acesso e digitação de senha, e concordou com todos os termos para a quitação da avença.

Sobre o processo de contratação do empréstimo junto à Reclamada, esta se dá de forma eletrônica, diretamente no aplicativo da Reclamante, acessando a sua área de



cloudwalk

empréstimos e configurando a quantia solicitada e o percentual de desconto nos seus recebíveis que deseja contratar.

Ademais, ao solicitar o empréstimo, é apresentado à Reclamante uma tela de revisão dos dados configurados, e, por fim, são apresentados os termos da respectiva Cédula de Crédito Bancário, momento no qual, ao confirmar, a Reclamante conclui a contratação:

9:41

< Contratação X

Você vai receber 12.000,00 BRL

O valor máximo que você vai pagar é:
13.920,00 BRLC
Juros de 6% ao mês

Quanto mais rápido quitar, menos
você vai gastar com juros

Início do pagamento em 10 Out, 2022

Vencimento em 20 Dez, 2022

Detalhes dos custos

Taxa de juros mensal (%) 5,4%

Valor do IOF (%) 5,4%

Custo Efetivo total (CET)

CET mensal (%) 5,4%

CET anual (%) 5,4%

O valor do IOF é adicionado ao valor total
contratado

Contratado em 10 Out, 2022
Sem período de carência

Vencimento em 20 Dez, 2022

Detalhes dos custos

Continuar

9:41

< Contratação X

Falta pouco para você receber seu
empréstimo

Confirmando a contratação, vamos enviar o
valor de 12.000,00 BRL para sua conta no
InfiniteBank

Ei, lembre-se: essa operação não poderá
ser desfeita

☒ Ao prosseguir com a contratação, eu assino
como Devedor Solidário nos termos da
Cláusula Sexta do Contrato de Empréstimo
e concordo com todo seu teor

Continuar

Conforme destacado acima, não há como prosseguir com a contratação sem que a Reclamante concorde com todo o teor da cédula de crédito bancário a ser emitida, tampouco pode prosperar a sua alegação de que teria sido induzida a realizar a contratação, uma vez que, como demonstrado, tem familiaridade com o produto oferecido pela Reclamada, sendo esta a 9º (nova) vez que o contrata.

Além disso, como visto, sobre o acesso ao aplicativo, a contratação do empréstimo, e as demais movimentações na conta, é imperioso destacar que, para acessar as

plataformas da Reclamada, a Reclamante utiliza as suas credenciais de acesso, definidas pela própria Reclamante, com a inserção de senha ou a sua validação biométrica (através de digital ou Face ID).

Registre-se também que, no presente caso, o sistema de segurança da Reclamada não identificou qualquer tentativa de acesso forçado de terceiro ou troca de senha para acesso à conta da Reclamante.

Conforme define o Contrato de Afiliação² firmado entre as partes, com o qual a Reclamante concordou no ato da contratação das soluções de pagamento da Reclamada, a manutenção do sigilo das suas credenciais de acesso a sua conta é de inteira responsabilidade da Reclamante:

O CLIENTE é exclusivamente responsável por garantir que as informações de acesso à sua conta na PLATAFORMA INFINITEPAY sejam mantidas em sigilo e utilizadas exclusivamente para os fins previstos neste CONTRATO. Caso o CLIENTE suspeite ou tome ciência de acesso à PLATAFORMA INFINITEPAY sem a sua autorização, deverá notificar imediatamente a INFINITEPAY e alterar sua senha de acesso. A INFINITEPAY não se responsabiliza por quaisquer problemas relacionados à inobservância do disposto nesta cláusula.

11.6. É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a proteção de suas senhas de acesso à CONTA DE PAGAMENTO, não devendo as divulgar nem permitir sua utilização por terceiros não autorizados, ficando a INFINITEPAY isenta de quaisquer responsabilidades por acessos não autorizados.

11.6.1. Considerando que o acesso à CONTA DE PAGAMENTO e à PLATAFORMA INFINITEPAY se dá através de aparelhos celulares e ou equipamentos eletrônicos, recomendamos sua manutenção em locais seguros e a utilização de mecanismos que garantam a segurança e uso restrito.

No caso em comento, ressalta-se que a própria Reclamante admitiu ter contratado empréstimo e ter realizado transferência via Pix a partir do seu aplicativo. Ademais, em que pese a sua alegação de que teria sido induzida por terceiro a realizar as movimentações, é certo que, até o momento, a Reclamante não trouxe qualquer evidência ou documento que pudesse corroborar as suas alegações.

Não apenas isso, mas contrariando o seu relato inicial, também é certo que, até o momento, não houve qualquer contato por parte da Reclamante com o time de atendimento primário da Reclamada, para relatar o suposto ocorrido, seja através do e-mail indicado a este d. Procon (daymeninafashion@gmail.com), seja através do seu e-mail cadastrado (pedro.dayne755@gmail.com). Observe-se que, nesse segundo caso, os últimos atendimentos realizados são datados de 1 (um) ano atrás. Observe-se:

² Disponível em <https://www.infinitepay.io/legal/contrato-de-afiliacao>

Search bar:

Filters: All, Assigned to, Team, Tag, User, Company, Created, Status, Priority, Title, Topic, + filters

No results found

Try using different keywords, checking for typos or adjusting your filters. [Get tips on how to use search.](#)

Clear

Search bar:

Filters: All, Assigned to, Team, Tag, User, Company, Created, Status, Priority, Title, Topic

11 results found

ity	Description	Priority	Waiting since	Last activity	Next SLA	Status
is seller in churn? false	—	☆	1y	1y	—	Closed
	—	☆	1y	1y	—	Closed
	—	☆	1y	1y	—	Closed
o que a conversa não foi...	—	☆	—	1y	—	Closed
	—	☆	1y	1y	—	Closed
	—	☆	1y	1y	—	Closed
	—	☆	1y	1y	—	Closed

Resta evidente, portanto, que não haveria nenhuma possibilidade de terceiro contratar empréstimo na conta da Reclamante, tampouco de sacar valores via Pix pelo seu aplicativo, sendo certo que a própria Reclamante, admitidamente, realizou essas movimentações.

Pois bem. Verificou-se que, em **28/07/25**, às **16h10**, a Reclamante contratou Cédula de Crédito Bancário (Doc. 1) oferecida pela Reclamada, que consiste em operação



cloudwalk

de crédito a ser amortizada mediante desconto dos recebíveis das suas vendas realizadas com as soluções de pagamento da Reclamada.

O valor contratado foi de **R\$2.300,00** (dois mil e trezentos reais), a ser quitado até o dia **27/10/25**, e foi configurado o desconto automático de **15%** (quinze por cento) dos recebíveis transacionados com as soluções de pagamento da Reclamada para pagamento da avença.

ID	Loan Partner ID	Partner Name	Status	Amount	Amount With Iof	Currently Paid	Currently Due	Due Date	Due Maximum Amount	Created At	Updated At	Autopilot Current Option
1444499	70014	scfi	Executed	R\$2.300,00	R\$2.314,57	R\$0,00	R\$2.407,39	27 Oct 2025	R\$3.310,21	28 Jul 2025 16:10	28 Jul 2025 16:10	15

Considerando a legitimidade da contratação do empréstimo, feita pela própria Reclamante em seu dispositivo autorizado, com a inserção das suas credenciais de acesso e o uso de sua senha, não há indícios de fraude na operação, e, portanto, não será possível cancelar o empréstimo como solicitado em sua inicial.

Ato contínuo, ainda em **28/07/25**, às **16h19**, a Reclamante realizou a transação Pix mencionada em sua inicial, no valor de **R\$3.898,31** (três mil, oitocentos e noventa e oito reais, e trinta e um centavos), identificada pelo código End-to-End ID **E18189547202507281919a8IIFA1BLGR**.

Created at	Description	Event Type	EndtoEnd ID	Transaction Hash	Denial Reason	Type of	Amount	Credit Party	Debit Party
28 Jul 16:19	Confirmed	pix_transfers	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR	0x5e0f381bb6726b9916e534cc...		Debit	R\$3.898,31	JOSE WILSON DE CASTRO PIRE...	@milkshake01

Como se vê abaixo, ainda em **28/07/25**, às **20h57**, ou seja, mais **4** (quatro) horas após ter realizado a transferência, a Reclamante solicitou a devolução do Pix, através do Mecanismo Especial de Devolução (**MED**), diretamente pelo aplicativo da Reclamada:

created_at_3	status	type_of	end2end_id
2025-7-28, 16:19		initialization	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-28, 16:19		initialization_blockchain	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-28, 16:19		processing	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-28, 16:19		confirmation	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-28, 16:19		confirmation_blockchain	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-28, 20:57	OPEN	infraction	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-28, 20:59	ACKNOWLEDGED	infraction	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-30, 14:54	CLOSED	infraction	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-30, 14:54	INITIATED	refund	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR
2025-7-30, 14:57	CLOSED	refund	E18189547202507281919a8IIFA1BLGR



cloudwalk

Imediatamente, ao receber a solicitação da Reclamante, a Reclamada deu início às tentativas de recuperação do valor, sobre o que a Reclamante foi devidamente notificada, por e-mail (Doc. 2).

Cumprе ressaltar que, de acordo com a Resolução BCB n.º 1/2020, no art. 41-B, uma transação via Pix pode ser desfeita em determinadas situações:

Art. 41-B. O Mecanismo Especial de Devolução é o conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de um Pix nos casos em que exista fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude e naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação.

Parágrafo único. Não se incluem nas hipóteses de devolução de que trata o caput:

I - as controvérsias relacionadas a aspectos do negócio jurídico subjacente à transação de pagamento; e

II - as transações com fundada suspeita de fraude em que os recursos forem destinados à conta transacional de um terceiro de boa-fé.

Pela leitura do artigo citado, verifica-se que o Mecanismo Especial de Devolução (MED) objetiva auxiliar ao usuário pagador, no caso a Reclamante, em casos onde haja suspeita de fraude, ou em casos de falha operacional das instituições participantes da transação.

Nota-se que a Reclamada, na mais absoluta observância à determinação do Banco Central do Brasil, e não medindo esforços para auxiliar a Reclamante, promoveu prontamente a abertura da solicitação de devolução do valor, encaminhando-a à instituição recebedora do Pix efetuado, que haveria de analisar e decidir sobre a solicitação:

Art. 41-D. As devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C, quando decorrentes de fundada suspeita de fraude:

I - ficarão condicionadas à abertura e à conclusão, com a aceitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor, do procedimento de notificação de infração relativo à transação a ser devolvida, de que trata o Capítulo XIII, Seção III, Subseção IX; e
[...]

Dessa forma, já em **30/07/25**, a solicitação de devolução foi respondida pela instituição recebedora da transação, a **COOP SICREDI CEARÁ CENTRO NORTE**, que acatou o pedido, porém, informou que não havia saldo disponível na conta de destino para realizar a devolução à Reclamante. A Reclamante foi prontamente notificada a respeito desse retorno, também por e-mail (Doc. 3).

Desse modo, é certo que a Reclamada tomou todas as medidas cabíveis para auxiliar a Reclamante, em estrita observância ao que prevê a regulamentação aplicável à



espécie, sendo certo que não há qualquer outra conduta que pudesse ser esperada da Reclamada.

Da mesma forma, deve-se reforçar que, tendo em vista os sistemas de segurança da Reclamada, a contratação do empréstimo se deu de forma legítima, bem como a realização do Pix pela Reclamante, a partir do seu dispositivo autorizado, e com a utilização das suas credenciais de acesso.

Por fim, evidente que todas as ações tomadas se deram com base nas previsões contratuais pactuadas de forma livre e voluntária entre as partes, além de inexistir qualquer violação às normas consumeristas, razão pela qual requer, desde já, a baixa e arquivamento da presente.

A Cloudwalk Instituição de Pagamento e Serviços Ltda. reforça seu compromisso com a melhor experiência possível ao cliente e coloca-se à disposição para quaisquer esclarecimentos.

CLOUDWALK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS LTDA.

Gevalmir Faciroli Carneiro
Ouvidoria

Doc. 2

Cédula de Crédito Bancário

A INFINITEPAY na qualidade de Correspondente Bancário da SF3 Crédito, Financiamento e Investimento S.A., nos termos da Resolução CMN nº 3.954/2011 e suas alterações, atua na intermediação para concessão de crédito ao EMITENTE.

O EMITENTE reconhece que a INFINITEPAY não realiza operações de crédito, tampouco realiza quaisquer outras operações privativas de instituições financeiras. Todos os créditos/empréstimos são realizados através da CREDORA, que é devidamente autorizada pelo Banco Central do Brasil a realizar esse tipo de atividade.

Resumo do empréstimo

1- Contratante (Emitente)

Razão social: SORVETERIA PHD LTDA

CNPJ: 48.245.999/0001-65

Data de Fundação: 10/10/2022

Endereço: AVENIDA CARLOS JEREISSATI, 100, LOJA 351, JEREISSATI II, 61901012, MARACÁNU, CE

Domício bancário a ser creditado via PIX

Instituição (Banco): Cloudwalk Instituição de Pagamento e Serviços Ltda

Conta: 1564337571893437464-0

Devedor Solidário: DAYANE VIEIRA LIRA CHAVES

CPF: 02727843380

Estado Civil:

Endereço:

2- Condições do empréstimo de capital de giro

Número da Cédula de Crédito Bancário: 70014

Valor total do empréstimo (1+2): R\$ 2.314,57

Valor líquido creditado (1): R\$ 2.300,00

Valor do IOF (2): R\$ 14,57

Data do empréstimo: 28/07/2025

Data do fim do período de carência: 29/07/2025

Vencimento: 27/10/2025

Parcelas: 1

Valor da parcela: 3310.21

Taxa de juros mensal (%): 12.7%

Taxa de juros anual (%): 320%

Custo efetivo total (CET) mensal (%): 12.94%

Custo efetivo total (CET) anual (%): 330.77%

Credora: SF3 CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A., instituição financeira de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 05.503.849/0001-00, com sede à Rua Voluntários da Pátria, nº1284, 7º Andar, Conjunto 709, Santana, do município de São Paulo no Estado de São Paulo.

Na forma das cláusulas a seguir, por esta CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO, doravante CÉDULA, emitida em conformidade com a Lei nº 10.931, de 02/08/2004, pagarei à CREDORA ou à sua ordem, em moeda corrente nacional, no endereço de sua sede, e na data designada no preâmbulo, a quantia equivalente ao valor total do empréstimo, acrescidos os encargos correspondentes ao Custo Efetivo Total, quantia esta certa, líquida e exigível, decorrente de operação de crédito.

O valor líquido creditado, assim considerado o valor total do empréstimo deduzido do Imposto sobre Operações Financeiras ("IOF") cobrado antecipadamente, será liberado pela CREDORA por meio de crédito na conta indicada pelo EMITENTE, em até 3 (três) dias contados da emissão deste instrumento.

A liberação dos recursos pela CREDORA é condição suspensiva para eficácia desta CÉDULA. Caso os valores deixem de ser liberados pela CREDORA no prazo indicado, esta CÉDULA tornar-se-á imediatamente sem efeito.

PRIMEIRA – O EMITENTE obriga-se a efetuar o pagamento desta CÉDULA no prazo aqui acordado.

Parágrafo Primeiro – Se o dia de vencimento de qualquer pagamento devido nos termos desta CÉDULA recair em data em que não haja expediente bancário, o pagamento deverá ser efetuado no primeiro dia útil subsequente, sendo certo que os juros e encargos incidirão até a data do efetivo pagamento.

Parágrafo Segundo – Os juros ajustados nesta CÉDULA serão calculados de forma exponencial e capitalizados diariamente, com base em um ano de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, levando-se em conta a data da disponibilização dos recursos pela CREDORA ao EMITENTE. O EMITENTE declara estar ciente de que a CREDORA, como integrante do Sistema Financeiro Nacional, não está sujeita às limitações de juros aplicáveis às instituições não financeiras.

Parágrafo Terceiro – O EMITENTE desde já autoriza a CREDORA, em caráter irrevogável e irretratável, a debitar os montantes devidos ou que venham a se tornar devidos a título de principal e acessórios, quaisquer encargos e acréscimos, juros moratórios, tributos despesas pelo EMITENTE, em conta de sua titularidade mantida pelo EMITENTE junto à INFINITEPAY como forma de garantia desta CÉDULA.

Parágrafo Quarto - Após o vencimento desta CÉDULA, considerando o prazo de pagamento pactuado entre o CREDOR e o EMITENTE, caso o EMITENTE não realize o pagamento integral do valor por ele devido, o CREDOR poderá debitar o valor a título de principal e acessórios, quaisquer encargos e acréscimos, juros moratórios, tributos dele decorrentes, em conta da titularidade do EMITENTE por ele mantida junto à INFINITEPAY.

Parágrafo Quinto - Também serão elegíveis para fins de garantia ou amortização dos montantes devidos pelo EMITENTE, em decorrência desta CÉDULA, os valores em conta de titularidade do EMITENTE que sejam oriundos de transações via PIX.

Parágrafo Sexto - Todos os extratos e/ou planilha de cálculo demonstrativa de saldo devedor e respectivas movimentações ficarão disponíveis ao EMITENTE ou serão encaminhadas por e-mail mediante sua solicitação. O EMITENTE reconhece que os extratos e planilhas de cálculo mencionadas no item acima fazem parte deste Contrato e que, salvo erro material, seus valores, apurados, são líquidos, certos e determinados e evidenciarão, a qualquer tempo, o saldo devedor da presente CÉDULA.

SEGUNDA – O EMITENTE por este instrumento, constitui-se procurador, com especiais poderes irrevogáveis, e irretratáveis, para receber cobranças extrajudiciais e citação inicial, em caso de eventual ação oriunda desta CÉDULA, podendo, ainda, receber intimação de penhora, bem como de todos e quaisquer atos processuais que se tornem necessários para o normal andamento dos processos judiciais ou extrajudiciais.

TERCEIRA – O EMITENTE declara expressamente que: (i) tomou ciência e compreendeu plenamente o Custo Efetivo Total (CET) da operação, expresso na forma de taxa percentual anual representativa das condições vigentes na data de emissão da CÉDULA, calculado pela CREDORA considerando os fluxos referentes à liberação do crédito e aos pagamentos previstos, incluindo os juros, tributos e demais encargos devidos pelo EMITENTE nos termos da CÉDULA, conforme a

legislação em vigor; (ii) contratou essa operação de forma consciente, não se encontra em estado de necessidade ou sob coação para emitir esta CÉDULA e/ou quaisquer contratos e compromissos a ela relacionados e acessórios, evitando seu excessivo endividamento (iii) são verdadeiras todas as informações por eles prestadas e informará à CREDORA, no prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que houver qualquer alteração em seus dados cadastrais; (iv) os recursos tomados junto à CREDORA serão aplicados apenas para fins lícitos e relacionados às atividades do EMITENTE e não serão utilizados para o desempenho de atividades prejudiciais ao Meio Ambiente ou de exploração de trabalho forçado ou infantil; (v) não é pessoa exposta politicamente (PEP) conforme definição do art. 27 da Circular BCB nº 3.978/2020, nem seus representantes, familiares ou estreito colaboradores, e informarão a CREDORA caso venham a se tornar; (vi) possui plena capacidade e legitimidade para emitir a presente CÉDULA, realizar todas as operações e cumprir todas as obrigações aqui assumidas, tendo tomado todas as medidas necessárias para implementação e cumprimento de todas as obrigações constituídas; (vii) está ciente e de acordo que o presente título é emitido unilateralmente pelo EMITENTE.

QUARTA – É assegurada ao EMITENTE a liquidação antecipada desta CÉDULA a qualquer tempo, inclusive mediante utilização do saldo da conta mantida perante a INFINITEPAY, aplicando-se a redução proporcional dos juros, encargos e demais acréscimos incidentes sobre o saldo devedor. Neste caso, o valor presente dos pagamentos previstos para fins de liquidação antecipada será calculado mediante utilização da taxa de juros pactuada.

QUINTA – A CREDORA poderá considerar a dívida e os acessórios objeto desta CÉDULA vencidos por antecipação, independente de aviso, interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, tornando-se imediatamente exigível o pagamento integral do valor principal acrescido dos encargos contratuais nas hipóteses previstas nos art. 333 e 1.425 do Código Civil, ou em quaisquer dos seguintes casos, se:

- a) O EMITENTE incorrer em processo de insolvência civil, entrar em processo de liquidação extrajudicial, tiver sua falência decretada ou requer recuperação judicial, dissolução amigável ou judicial e protesto de títulos;
- b) Caso o controle societário do EMITENTE seja transferido direta ou indiretamente a terceiro sem consentimento, por escrito, da CREDORA;
- c) Contra o EMITENTE for movida qualquer ação judicial, administrativa ou execução que afete as garantias previstas nesta CÉDULA;
- d) O EMITENTE transferir a terceiros, por qualquer forma, os direitos e obrigações que adquiriu e assumiu nesta CÉDULA, sem consentimento prévio, por escrito, da CREDORA;
- e) Não forem verdadeiras as informações prestadas para obtenção do empréstimo/financiamento junto à CREDORA;
- f) O EMITENTE deixe de manter valores elegíveis, em conta de sua titularidade mantida junto a INFINITEPAY, como forma de garantia a esta cédula por mais de 21(vinte e um) dias consecutivos;
- g) O EMITENTE for notificado, por escrito, para que substitua ou reforce a(s) garantia(s), e deixar de atender a notificação no prazo de 72 (setenta e duas) horas;
- h) O EMITENTE deixar de cumprir quaisquer das obrigações pactuadas nesta CÉDULA, incluindo, mas não se limitando, às obrigações de pagamento nas respectivas datas;
- i) Caso o EMITENTE seja inscrito no Cadastro de Emitente de Cheques sem Fundos (CCF) após a data de emissão desta CÉDULA, sem a devida regularização no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data de inscrição;
- j) Caso a aplicação das condições previstas nesta CÉDULA se torne impossível;
- k) Se o EMITENTE ingressar em juízo contra a CREDORA ou quaisquer empresas integrantes da sua organização com qualquer medida judicial;
- l) Se o EMITENTE fornecer à CREDORA informações incompletas, falsas ou alteradas, através ou não de documento público ou particular de qualquer natureza, ou omitir informações que se fossem do conhecimento da CREDORA poderiam alterar a decisão acerca da concessão do crédito objeto desta CÉDULA;
- m) Abertura de diversas contas de pagamento, até mesmo em nome de terceiros, ou ainda, alteração de titularidade, com objetivo de evitar ou dificultar o débito das parcelas referente ao compromisso assumido nesta CÉDULA;
- n) Na hipótese do EMITENTE, no todo ou em parte, contestar a validade desta CÉDULA e de seus termos e condições; e
- o) Caso seja revogada pelo EMITENTE a autorização para débito automático em conta conforme estabelece o parágrafo terceiro da Cláusula Primeira desta CÉDULA.

Parágrafo Primeiro – No caso do vencimento antecipado desta CÉDULA, o EMITENTE deverá realizar o pagamento integral dos valores devidos, acrescido dos encargos aplicáveis, nos termos da Cláusula Sétima abaixo, caso o Emitente esteja em mora no pagamento de alguma parcela.

Parágrafo Segundo – Se vier a se tornar impossível a aplicação das regras previstas nesta CÉDULA, mesmo que por força de determinação legal, esta CÉDULA será considerada cancelada e, a dívida dela oriunda se considerará antecipadamente vencida, da mesma forma e com os mesmos efeitos previstos, efetivando-se a cobrança de juros "pro-rata temporis".

Parágrafo Terceiro – Em caso de descredenciamento do EMITENTE pela CREDORA, o EMITENTE, neste ato, declara-se ciente e de acordo que haverá o vencimento antecipado da dívida, tornando-se imediatamente exigível. Para a quitação do saldo devedor, a CREDORA poderá utilizar o saldo disponível na conta do EMITENTE e/ou compensar eventuais valores a receber oriundos de transações realizadas. Caso esses valores sejam insuficientes, a CREDORA poderá cobrar o EMITENTE por outros meios legais cabíveis, incluindo medidas judiciais e extrajudiciais para a recuperação do crédito, sem prejuízo da aplicação de encargos e penalidades previstas nesta CÉDULA.

SEXTA – Quando aplicável, assina, a presente, o DEVEDOR SOLIDÁRIO, o qual, nessa qualidade, responsabiliza-se solidariamente, com o EMITENTE, pelo cumprimento de todas as obrigações, principais e acessórias por ele assumidas, aceitando, expressamente, os termos e condições desta CÉDULA.

SÉTIMA – O atraso no pagamento de quaisquer importâncias devidas, vencidas e não pagas na época em que forem exigíveis por força do disposto nesta CÉDULA, inclusive nas hipóteses de vencimento antecipado da dívida, constituirá o EMITENTE e/ou o DEVEDOR SOLIDÁRIO automaticamente em mora, independentemente de qualquer aviso, notificação ou interpelação, ficando o débito sujeito aos seguintes encargos, desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento:

- a) Juros remuneratórios de atualização por dia de atraso, calculados com a taxa de juros descrita nesta CÉDULA;
- b) Juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados de forma pro rata;
- c) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor(es) atualizado(s), sem prejuízo dos impostos que incidam ou que venham a incidir;

Parágrafo Primeiro – Nos termos do art. 28, §1º, inciso IV, da Lei 10.931/2004, serão devidas, também, todas as despesas de cobrança extrajudicial e judicial, bem como as custas e honorários de advogados: (i) em fase extrajudicial, na ordem de 10% (dez por cento); e (ii) em fase judicial na ordem de 20% (vinte por cento).

Parágrafo Segundo – Em caso de inadimplemento, os documentos de cobrança poderão ser enviados pela CREDORA ou seus representantes ao endereço ou endereço eletrônico informado pelo(a) EMITENTE. O não recebimento dos referidos documentos de cobrança não o exime da responsabilidade de pagar as prestações nos exatos vencimentos.

Parágrafo Terceiro – O EMITENTE e o DEVEDOR SOLIDÁRIO tem ciência de que o atraso no pagamento de quaisquer das parcelas desta CÉDULA sujeitará à negativação do(s) respectivo(s) nome(s) e CPF/CNPJ(s) nos bancos de dados, públicos ou privados, de proteção ao crédito, observada a legislação aplicável. Na hipótese de regularização da(s) parcela(s) que originou(aram) a inclusão nos órgãos de proteção ao crédito, o EMITENTE e o DEVEDOR SOLIDÁRIO, devem, de forma clara e inequívoca, indicar à CREDORA que o pagamento é de sua titularidade e a qual parcela se refere para que, assim, possa ser procedida a exclusão do registro nos órgãos de proteção ao crédito, ciente de que um novo atraso de parcela acarretará nova negativação.

Parágrafo Quarto – O EMITENTE declara ter conhecimento de que os recursos utilizados para amortização e/ou liquidação das obrigações decorrentes desta CÉDULA, disponibilizados em conta bancária ou de pagamento ou a serem transferidos à CREDORA, deverão corresponder a recursos livres, de procedência lícita, desbloqueados, transferíveis e disponíveis, em montante suficiente para comportar o valor devido nas datas dos vencimentos das obrigações assumidas. Assim, enquanto a importância necessária para a liquidação pretendida não estiver disponível em sua integralidade, a CREDORA cobrará os encargos ajustados nesta cláusula pelos dias que decorrerem até a efetiva disponibilização dos recursos.

OITAVA – Todas as despesas decorrentes desta CÉDULA, inclusive tarifas, impostos, registros, arquivos e formalização e demais despesas que incidam ou venham a incidir sobre ela ou sobre os recursos utilizados pela CREDORA para a sua viabilização ou manutenção, serão suportadas integralmente pelo EMITENTE e/ou DEVEDOR SOLIDÁRIO.

NONA – O EMITENTE autoriza a CREDORA, a qualquer tempo, para fins da Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001, da Lei 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet) e demais leis e regulamentos aplicáveis, a: (i) compartilhar informações cadastrais e relativas às suas operações com outras empresas e pessoas que contribuem para a análise cadastral, de crédito, o processamento e a cobrança das obrigações pactuadas nesta CÉDULA; (ii) fornecer ao Banco Central do Brasil, para integrar o Sistema de Informações de Crédito (“SCR”), informações sobre o valor de suas dívidas a vencer e vencidas; (iii) consultar suas informações no SCR, em cadastros positivos e negativos de crédito, inclusive, para análise da capacidade de crédito; (iv) fornecer às autoridades governamentais competentes as informações solicitadas; (v) verificar os dados constantes no cadastro e fornecer ao Banco Central do Brasil, ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras, à Comissão de Valores Mobiliários, à Receita Federal e aos gestores de cadastros positivos e negativos informações relativas aos seus dados cadastrais, saldos e movimentações financeiras; (vi) fornecer todas as informações necessárias para o registro desta CÉDULA e/ou de suas garantias em cartórios, câmaras de custódia ou centrais de registro, bem como levar a registro esta CÉDULA em quaisquer órgãos públicos, cartórios e instituições de custódia e liquidação financeira de títulos, especialmente a CETIP S/A – Mercados Organizados e; (vii) fornecer, a eventual cessionário ou endossatário desta CÉDULA, todos os dados e documentos relativos ao cadastro e ao crédito, bem como sobre a estrutura, documentação e fluxo de garantias constituídas, seja através de extratos da conta indicada no preâmbulo e/ou fornecimento de relatórios, reconhecendo que estes procedimentos não constituem infrações às regras que disciplinam o sigilo bancário.

Parágrafo Primeiro– Considerando as Resoluções 4.734, de 27 de junho de 2019 e 264 de 25 de novembro de 2022, emitidas pelo Banco Central do Brasil, o EMITENTE autoriza a CREDORA a enviar informações sobre esta Cédula de Crédito Bancário para o sistema de registro de ativos financeiros operado por entidade registradora autorizada pelo Banco Central do Brasil com a finalidade da operação de desconto de recebíveis de arranjo de pagamento integrante do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB).

Parágrafo Segundo– O EMITENTE autoriza a CREDORA a emitir Certificado de Cédulas de Crédito Bancário (CCB) com lastro no presente título, podendo negociá-los no mercado, de acordo com o disposto na legislação vigente e regulamentação aplicável.

DÉCIMA – A CREDORA poderá ceder ou transferir, no todo ou em parte, os direitos, obrigações e garantias da presente CÉDULA (via “NEGOCIÁVEL”), sem necessidade de comunicação prévia ao EMITENTE e/ou DEVEDOR SOLIDÁRIO, não configurando eventual endosso distribuição pública de valores mobiliários. Eventual cessionário ou endossatário desta CÉDULA, mesmo não sendo instituição financeira, poderá exercer todos os direitos por ela conferidos, inclusive cobrar os juros e demais encargos aqui pactuados, se tornando, tal cessionário ou endossatário, responsável pela cobrança e atendimento ao EMITENTE, ficando sub-rogado em todos os direitos e obrigações da CREDORA.

Parágrafo único - O EMITENTE somente poderá ceder suas obrigações e direitos decorrentes desta CÉDULA com autorização prévia e expressa da CREDORA.

DÉCIMA PRIMEIRA – O EMITENTE autoriza o tratamento (coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração) dos seus dados mantidos pela CREDORA ou seu sucessor em vista da contratação da operação de crédito representada por esta CÉDULA, para as finalidades previstas em lei. A CREDORA, ou seu sucessor, atuando como controlador dos dados nesse contexto, e valendo-se de seus legítimos interesses, fica autorizada a utilizar os dados, cruzá-los e/ou enriquecê-los com outros dados para a criação de perfis demográficos, de crédito e socioeconômicos de pessoas físicas e jurídicas; levantamento de informações estatísticas e de mercado, como substrato para a criação ou para a análise do sucesso de anúncios, on-line ou off-line, próprios ou de seus parceiros comerciais; melhoria dos produtos e algoritmos da CREDORA,

ou seu sucessor, ou de seus parceiros comerciais; assim como para a preparação de relatórios, métricas e outras soluções e softwares de inteligência de negócios voltadas a si própria ou a seus parceiros comerciais. Ademais, os dados podem ser utilizados, de forma limitada, em ambiente controlado, sem uso comercial primário, para fins de testes de conceitos (Proof of Concept - POC), visando à criação de novos serviços, produtos, funcionalidades e eficácia de algoritmos; assim como para permitir, por meio de compartilhamento aos seus parceiros comerciais, o direcionamento de anúncios aos titulares dos dados e a terceiros.

Parágrafo Único – O EMITENTE reconhece que a CREDORA, ou seu sucessor, poderá tratar os seus dados nos termos dessa cláusula, inclusive cruzando-os com outros dados que detenha ou que venha a deter em seus servidores. A CREDORA, ou seu sucessor, garante que todo e qualquer tratamento dos dados coletados será realizado exclusivamente para atingir as finalidades relacionadas ao objeto desta CÉDULA.

DÉCIMA SEGUNDA – A presente CÉDULA é um título executivo extrajudicial, emitida de forma eletrônica. O EMITENTE declara que emitiu a via única negociável desta CÉDULA à CREDORA e está na posse de uma via eletrônica não negociável.

DÉCIMA TERCEIRA – A presente CÉDULA é emitida em caráter irrevogável e irretratável, e obriga todos os seus signatários e seus eventuais sucessores a qualquer título.

DÉCIMA QUARTA – Caso alguma disposição desta CÉDULA venha a ser considerada ilegal, inexecutível ou nula, as demais disposições permanecerão válidas. Qualquer tolerância da CREDORA em relação às obrigações assumidas nesta CÉDULA será considerada mera liberalidade, não gerando direitos ao EMITENTE e/ou DEVEDOR SOLIDÁRIO nem podendo ser interpretada como renúncia, novação ou aditamento, podendo o cumprimento das obrigações ser exigido a qualquer tempo.

DÉCIMA QUINTA – Esta CÉDULA é contratada pelo EMITENTE através de meios eletrônicos disponibilizados pela CREDORA ou por terceiros por ela contratados (via aplicativos ou sites), que reconhece que este meio de contratação é válido, bem como todas suas etapas e que sua identificação no momento da contratação, composta por seu nome de usuário e senha ou qualquer outro dispositivo de segurança que lhe tenha sido apresentado são provas de sua concordância com este formato de contratação, mesmo que não haja utilização de certificado digital ICP-BRASIL. Qualquer discordância relacionada a esta forma de contratação deverá ser acompanhada de prova, nos termos do artigo 10, parágrafo segundo da Medida Provisória nº. 2.200-2/2001 e do artigo 225 do Código Civil.

Parágrafo Primeiro – O EMITENTE renuncia expressamente ao direito de receber uma via eletrônica não negociável da presente CÉDULA, tendo emitido a via negociável eletrônica à CREDORA, assim como tem ciência dos termos da Lei nº 10.931/2004, especialmente seus artigos 26 e 28.

DÉCIMA SEXTA - Fica ajustado entre as partes que qualquer tolerância por parte da CREDORA, assim como a não exigência imediata de qualquer crédito ou o recebimento após o vencimento, antecipado ou tempestivo, de qualquer débito, não constituirá novação, nem modificação dos termos da presente CÉDULA, nem qualquer precedente ou expectativa de direito a ser invocado pelo EMITENTE e/ou DEVEDOR SOLIDÁRIO, nem tampouco importará em renúncia ao direito da CREDORA de execução imediata.

DÉCIMA SÉTIMA - Fica eleito o Foro da comarca de São Paulo/SP para dirimir todas as dúvidas ou controvérsias oriundas deste instrumento, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

SÃO PAULO, SP
28/07/2025

SORVETERIA PHD LTDA
48.245.999/0001-65
segunda-feira, 28 de julho de 2025 às 16:10:45

ouvidoria@sf3.com.br

VIA NÃO NEGOCIÁVEL

Ouvidoria SF3 0800 771 6100



cloudwalk

Doc. 3



InfinitePay Chargeback <chargeback@infinitepay.io>

Pedido de devolução Pix: solicitação enviada

InfinitePay <nao-responda@infinitepay.io>
To: pedro.dayne755@gmail.com
Bcc: InfinitePay <chargeback@infinitepay.io>

Mon, Jul 28, 2025 at 8:57 PM



Olá, SORVETERIA PHD LTDA! Tudo bem?

Recebemos sua solicitação de devolução da transação Pix e já realizamos o pedido de recuperação dos valores. **Assim que houver atualizações, entraremos em contato por e-mail e WhatsApp, então fique atento.**

Confira os detalhes das suas transações:
E18189547202507281919a8IIFA1BLGR

Entenda como o processo funciona:

- 1** A análise será realizada pela instituição financeira que recebeu os valores, no prazo de até 15 dias corridos.
- 2** Durante a análise, os valores na conta de destino serão congelados, caso estejam disponíveis.

Toda a análise e decisão tomada é de responsabilidade unicamente da Instituição recebedora, não tendo a InfinitePay influência na decisão final.

Se confirmada a fraude, o valor será estornado (conforme saldo disponível no momento do bloqueio), o infrator será registrado e a informação compartilhada com outras instituições bancárias.

Nós não recebemos atualizações sobre a contestação durante o procedimento de análise, apenas quando ele é concluído. Informaremos você assim que recebermos a decisão da Instituição recebedora.

Importante: Transferências Pix são realizadas em tempo real e não podem ser canceladas. **A contestação é um mecanismo exclusivo para casos de fraude.**

Saiba mais

Em caso de dúvidas, entre em contato com nossa equipe de suporte através do chat no App InfinitePay.

Um abraço,
Equipe InfinitePay.



Nossa equipe de atendimento está disponível para te ajudar pelo chat no App InfinitePay, todos os dias da semana, ou pelo e-mail ajuda@infinitepay.io



Site

Blog

Central de ajuda

Feedback

Canal do WhatsApp

Ferramentas grátis

Ouvidoria: 0800 591 7207 (das 09h às 17h, em dias úteis)

© 2024 InfinitePay - CloudWalk Inc.



cloudwalk

Doc. 4



InfinitePay Chargeback <chargeback@infinitepay.io>

Atualização do seu pedido de devolução Pix

InfinitePay <nao-responda@infinitepay.io>
To: pedro.dayne755@gmail.com
Bcc: InfinitePay <chargeback@infinitepay.io>

Wed, Jul 30, 2025 at 2:57 PM



Olá, SORVETERIA PHD LTDA

Tudo bem?

Enviamos sua solicitação de devolução de uma transação enviada de sua conta via Pix. **A instituição de destino aceitou o pedido e a conta de destino foi bloqueada.**

Dados da transação:

Id da Transação:

E18189547202507281919a8IIFA1BLGR

Porém, não foi possível fazer a recuperação dos valores enviados, por um dos seguintes motivos:

- ✔ Saldo insuficiente na conta de destino;
- ✔ A conta de destino já havia sido encerrada; ou
- ✔ A instituição de destino não pode acionar o Mecanismo Especial de Devolução (MED).

Por isso, infelizmente os valores da transação não serão estornados.