
ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR(A) DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON DE MARACANAÚ/CE

FA/CIP: 25.12.0564.001.00013-302

CONSUMIDOR: ANTÔNIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE

FORNECEDOR: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, sociedade empresária inscrita no CNPJ/MF sob nº. 22.896.431/0001-10, estabelecida na Av. Manuel Bandeira, 291, condomínio Atlas Office Park, Bloco A, 1º andar, Salas 22 e 23, 2º andar, 3º andar, Bloco B, 3º andar, Salas 43 e 44, Vila Leopoldina, São Paulo/SP, CEP 05.317-02, nos autos da CIP/FA supras, tendo como reclamante **ANTÔNIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE**, apresentar, conforme ofício emitido por esta fundação, **ESCLARECIMENTOS**, acerca dos fatos e fundamentos na reclamação arguidos.

1. DOS ESCLARECIMENTOS QUANTO AOS FATOS RELATADOS

Inicialmente, é importante ressaltar que o **PICPAY** agradece novamente ao PROCON pela oportunidade e confiança em nos trazer a experiência vivenciada pelo cliente durante o uso do aplicativo.

O Consumidor relata que, em 07/11/2025, adquiriu uma televisão na plataforma Amazon no valor de R\$ 2.239,52 (dois mil duzentos e trinta e nove reais e cinquenta e dois centavos), optando pelo pagamento parcelado em 12 (doze) vezes no cartão de crédito; contudo, após confirmação solicitada pelo banco por medida de segurança, a compra foi debitada integralmente, motivo pelo qual solicitou o



cancelamento imediato, permanecendo o pedido em processamento. Informa que, em 11/11/2025, foi contatado via WhatsApp por pessoa que se identificou como representante da Amazon, a qual detinha todos os dados da compra, confirmou o cancelamento e ofereceu a possibilidade de refazer a aquisição de forma parcelada, encaminhando boleto no valor de R\$ 2.229,52 (dois mil duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e dois centavos), supostamente em nome da Amazon e do **PICPAY**, com garantia de posterior parcelamento. Após efetuar o pagamento, o Consumidor passou a suspeitar de ter sido vítima de golpe, diante das inconsistências da operação, e, diante disso, solicita esclarecimentos e providências.

Em que pese os fatos acima narrados já terem sido objeto de Reclamação anterior devidamente respondida, o Reclamante informou não concordar com os esclarecimentos apresentados, assim, este órgão optou por designar audiência de conciliação para o dia 08/01/2026 às 11h.

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



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

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

Pagamento realizado.

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

Esclarecemos novamente que, o *PICPAY*, como mencionado nos Termos de Uso, faz somente a intermediação de pagamentos mediante solicitação do usuário pagador, enviando o valor selecionado ao destinatário do valor, concluindo a operação somente após a inserção de senha ou através da digital cadastrada.

18. Intermediação. O Aplicativo é uma plataforma de pagamentos. Fazemos somente a intermediação de seus pagamentos – entregamos o dinheiro das mãos de um usuário para as mãos de outro, mediante sua solicitação. Por isso, não nos responsabilizamos por qualquer desacordo nas relações entre Você e as pessoas com quem interagir.

18.1. Esperamos que não, mas caso precise processar o Emissor do seu Cartão, algum recebedor ou terceiro associado, Você nos isentará de imediato de qualquer responsabilidade, já que somos meros intermediários. Vamos te dar alguns exemplos:

18.2. Nós não nos responsabilizamos pela entrega, especificações, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço, funcionamento, garantias, defeitos e/ou avarias dos bens e produtos adquiridos através do Aplicativo PicPay.

Itens 18, 18.1 e 18.2 dos Termos de Uso.



Assim sendo, as relações estabelecidas entre os usuários e em atividades externas a plataforma, são de sua inteira responsabilidade, não cabendo ao **PICPAY** responsabilizar-se pelos desacordos comerciais que surgirem dessa relação.

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

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

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

Desse modo, conforme estabelecido nos Termos e Condições de uso, mais especificamente no Item 8, alínea “d” que **os pagamentos só serão confirmados após inserção de senha e/ou digital.**

8. Funcionamento. Como funciona o Aplicativo:



d. os pagamentos através do Aplicativo somente serão efetuados por meio de saldo existente na sua Carteira. Você sempre confirmará os pagamentos com a inserção de senha ou da sua digital;

Item 8, alínea “d” dos Termos de Uso

Ademais, **ressaltamos que no *PICPAY* a senha é criptografada desde a sua criação e é solicitada sempre quando são realizadas transações no aplicativo, sem a qual não é possível a conclusão de quaisquer pagamentos/transferências. bem como o compartilhamento do aplicativo não é permitido:**

7. Uso. Para utilizar o Aplicativo, Você deve:

- b. só utilizar os serviços do Aplicativo em seu nome, pois a Conta é sua e de mais ninguém;
- c. não compartilhar sua senha e não deixar ninguém acessar o Aplicativo com seu nome e com seus dados. Você será responsabilizado por qualquer ato a partir do uso indevido de seus dados, especialmente quando compartilhar o Aplicativo, senha ou seu celular com alguém, ou quando tenha perdido o dispositivo onde está instalado o Aplicativo sem nos comunicar imediatamente. Não nos responsabilizamos por qualquer dano emergente, moral ou material decorrente do uso indevido do Aplicativo ou dos seus dados de acesso (e-mail, senha, etc.);

Item 7, alíneas “b” e “c” dos Termos de Uso

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



Posso cancelar o pagamento de boleto?

Nós **não conseguimos cancelar o pagamento do boleto**, porque assim que a transação é concluída, **o valor é repassado na hora pro recebedor** (quem emitiu o boleto).

O que pode ser feito é aguardar o boleto ser compensado, e então você pode solicitar o cancelamento ao recebedor do boleto.

<https://meajuda.picpay.com/hc/pt-br/articles/360044688111-Posso-cancelar-o-pagamento-de-boleto->

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

Ocorre que, mesmo diante da legitimidade da transação, a mesma foi contestada pelo titular do cartão, junto à operadora de cartão de crédito.

Ressalta-se que a prática de cancelar transações diretamente com a administradora do cartão é contrária aos Termos de Uso do aplicativo, visto que, **por cumprirmos com a nossa função, não podemos ser responsabilizados por qualquer desacordo nas relações entre os usuários ou de pessoas com quem interagim.**

De todo modo, esclarecemos que, quando transações são contestadas diretamente na operadora do cartão, a mesma captura de nós o valor que foi transacionado, **o que gera um débito ao PICPAY.**



Assim, devido à transação ser legítima, e o serviço ter sido devidamente prestado por nós, realizamos a reapresentação à adquirente (que é quando a explicamos que a transação foi realizada de forma correta e eles realizam a análise do caso), cujo prazo é de 120 dias de análise.

No caso em questão, até o presente momento, não obtivemos a resposta da reapresentação. Salientamos, caso a resposta da reapresentação seja desfavorável ao **PICPAY**, realizaremos a cobrança ao Consumidor.

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

Em caso de outras dúvidas, estamos à inteira disposição para prestar esclarecimentos por meio do nosso chat, telefone 0800 025 8000 ou em nossa Ouvidoria, por meio do telefone 0800 025 2000.

2. DOS PEDIDOS

Desta forma, resta totalmente atendida a pretensão do Reclamante, não havendo motivo para prosseguimento com a presente reclamação.

Face o exposto, prestados os esclarecimentos que lhe estavam ao alcance, fica por meio dessa e melhor forma de direito, consignado sua resposta e justificativa afetas à Reclamação requer, respeitosamente, sejam aceitas, e, por conseguinte, determinada a imediata **EXTINÇÃO e ARQUIVAMENTO** da presente reclamação em face à demandada.



Por fim, reitera-se que as intimações ou remessa postal dos atos desse r. Órgão a cientificar este Reclamado, sejam feitas em nome da procuradora **GABRIELA CARR, inscrito na OAB/SP n.º 281.551**, no seu endereço-sede, qual seja, Al. Doutor Octavio Pinheiro Brisolla, 15-32 – Vila Nova Cidade Universitária – Bauru/SP – CEP 17012-191, na cidade de Bauru, Estado de São Paulo - Fone 14-2106-1551 **e para os endereços de e-mail:** consumidor@picpay.com.br e proconpicpay@cabg.com.br, sob pena de nulidade se efetivada de forma diversa.

Termos em que pede deferimento.

Bauru/SP, 06 de janeiro de 2026.

EQUIPE PICPAY


HELOISA AIS DOS SANTOS
OAB/SP 318.633

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

