

Ref.: 26.05.0564.001.00060-301

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 **LUANA SILVA MENDES**, pelas razões de fato e de Direito que serão expostas adiante.

1. RESUMO DA RECLAMAÇÃO.

A Reclamante, **LUANA SILVA MENDES**, relata, que sua cliente teria realizado a contestação de uma transação, com a qual não concorda, bem como que não teria sido oportunizada defesa. Por isso, solicita esclarecimentos.

Em sede de esclarecimentos a Reclamada informou que:

- (i) O processo de contestação de uma venda, também conhecido como *chargeback*, é uma prerrogativa do portador do cartão utilizado, junto ao seu banco emissor, e que no caso em comento, o cliente da Reclamante solicitou o estorno do valor pago sob a alegação de que o serviço contratado não teria sido prestado pela Reclamante;
- (ii) Com base no **Contrato de Afiliação**¹ firmado entre as partes, a Reclamada não possui responsabilidade por eventuais desacordos comerciais que surjam entre a Reclamante e os seus clientes, tendo acrescentado ao cadastro da Reclamante débito decorrente dessa contestação, uma vez que os recebíveis da transação já lhe haviam sido antecipados;
- (iii) A Reclamada oportunizou à Reclamante o envio de documentação comprobatória da higidez da transação contestada, para apresentação de defesa perante a bandeira do cartão, instância julgadora da contestação, contudo, a documentação encaminhada pela Reclamante **foi considerada**

¹ Disponível em <https://www.infinitepay.io/legal/contrato-de-afiliacao/>



cloudwalk

insuficiente, inviabilizando o seguimento da disputa, razão pela qual a contestação foi decidida a favor do portador do cartão;

(iv) Todas as informações foram claramente expostas a Reclamante em diversas oportunidades. Ainda, a Reclamada ofereceu opções de pagamento para o débito devido.

Irresignada com o retorno prestado pela Reclamada, a Reclamante rejeitou os seus esclarecimentos, e, em razão disso, foi agendada audiência de conciliação.

2. NO MÉRITO.

Conforme informado anteriormente, compulsando-se os registros da Reclamada e o relato da Reclamante, identificou-se a transação realizada pela Reclamante, no dia **25/02/2026**, no valor de **R\$ 423,24**:

2052351770	approved	R\$ 423,24	25/02/2026 17:46	42DA7D31-FCF1-48CB-9388-A8...		1	R\$ 400,01	credit
------------	----------	------------	------------------	-------------------------------	--	---	------------	--------

Os recebíveis da transação acima foram devidamente repassados para a Reclamante, conforme comprovante anexo (Doc. 1).

Contudo, em **02/04/2026**, a Reclamada tomou conhecimento de que **a transação em questão foi contestada pela cliente da Reclamante, portadora do cartão utilizado**, sob argumento de que houve desacordo comercial:

Chargeback ID	Transaction ID	Amount	Status	Reason	Source	Reason Code	Case Number	Incoming Date (BRT)
384e7ccc-2e41-4514-9c49-d167...	2052351770	R\$ 423,24	additional_doc_requested	Cardholder Dispute	mastercard	4853	2014250206647	02/04/2026 21:00

Sobre o processo de contestação de venda, também conhecido como *chargeback*, convém registrar que esta é uma prerrogativa do portador do cartão, e que ocorre quando este solicita o estorno diretamente ao seu banco emissor, como aconteceu no presente caso.

Importante registrar que o **Contrato de Afiliação**² firmado entre as partes prevê o seguinte em casos de desacerto entre a Reclamante e os seus clientes:

4.6. O CLIENTE é o único responsável por eventuais reclamações, demandas e indenizações de qualquer natureza decorrentes de sua atividade, bem como por quaisquer problemas de aceitação, quantidade, qualidade, entrega, garantia, preço ou inadequação dos bens e/ou serviços prestados, inclusive em caso de arrependimento por parte do COMPRADOR, se aplicável conforme legislação, devendo solucionar diretamente com o COMPRADOR toda e qualquer controvérsia.

7.5. A INFINITEPAY e seus parceiros atuam como meros facilitadores de pagamentos entre lojistas e respectivos clientes, não sendo responsáveis pelas cobranças realizadas

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



cloudwalk

por intermédio da PLATAFORMA INFINITEPAY. Reclamações e demandas de qualquer natureza deverão ser solucionadas diretamente entre as partes. O CLIENTE desde já isenta a INFINITEPAY e seus parceiros de qualquer responsabilidade relativamente às cobranças realizadas por meio da PLATAFORMA INFINITEPAY, inclusive com relação ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis.

Nota-se, portanto, que, conforme os termos do Contrato de Afiliação aos quais a Reclamante livremente anuiu, a Reclamada, enquanto mera facilitadora da transação realizada, não tem qualquer responsabilidade por desavenças que surjam entre a Reclamante e os seus clientes.

Além disso, imediatamente após tomar conhecimento da contestação aberta pelo portador do cartão, a Reclamada notificou a Reclamante, por e-mail (Doc. 2) e por WhatsApp, sobre a contestação, apresentando-lhe informações claras e precisas. Nesse sentido, assim prevê o mencionado Contrato firmado entre as partes:

12.1. Em caso de contestação de TRANSAÇÃO pelo COMPRADOR, o CLIENTE será comunicado pela INFINITEPAY e, ressalvadas as contestações decorrentes de fraude, deverá apresentar para análise, no prazo máximo de dois dias úteis, cópias legíveis e sem rasuras do respectivo comprovante de venda, bem como de qualquer documentação adicional que demonstre que a contestação do COMPRADOR é indevida. Caso o CLIENTE deixe de apresentar a documentação de suporte no prazo indicado, a contestação poderá ser acatada de pronto pela INFINITEPAY.

12.1.1. O envio da documentação de suporte por parte do CLIENTE não garante que a transação será considerada válida, estando, portanto, sujeitos aos critérios de avaliação, que levarão em conta as REGRAS DO MERCADO DE MEIOS DE PAGAMENTO, incluindo, mas não se limitando, os prazos e procedimentos estabelecidos.

Aqui, cumpre ressaltar que o envio da documentação não assegura que o chargeback será revertido, ficando sujeito à análise pela própria Reclamada, e pelos demais integrantes do arranjo de pagamentos.

Urge ressaltar que o procedimento de contestação é estabelecido pelas bandeiras dos cartões, e que a solicitação de envio de documentos específicos segue as determinações do manual de contestação.

Ademais, o procedimento de contestação é estabelecido pelas bandeiras dos cartões, e a solicitação de envio de documentos específicos segue as determinações do respectivo manual de contestação, o que foge à ingerência da Reclamada.



cloudwalk

É importante ressaltar que o processo de disputa é regulamentado pelas bandeiras de cartão e **não cabe à InfinitePay a decisão sobre os favorecidos em um processo de chargeback.**

Como explicado em nosso Contrato de Afiliação, caso a documentação não seja enviada dentro do prazo ou seja insuficiente, não teremos como reverter a cobrança e a contestação feita pelo portador do cartão será considerada válida.

A regulamentação do processo de disputa é rígida e demanda documentações que provem que a contestação do cliente não está correta.

No caso da Reclamante, em que pese o envio dos documentos pela mesma, **os documentos enviados para a confecção de sua defesa não foram suficientes, uma vez que não são os dados específicos solicitados pela bandeira do cartão utilizado na compra, conforme informado nos e-mails encaminhados à Reclamante, em 03/04/2026 e, novamente, em 15/04/2026 (Doc. 3).**

Como visto, a Reclamada orientou a Reclamante de forma precisa e eficaz, acerca dos documentos exigidos pela bandeira do cartão utilizado, na contestação recebida em sua conta.

Considerando o repasse antecipado dos recebíveis da transação contestada, como previamente mencionado, havendo *chargeback* de transações já antecipadas, o Contrato firmado entre as partes determina que **o cliente assume o débito do valor contestado.** Veja-se:

12.5. Na hipótese de cancelamento ou contestação de TRANSAÇÕES os respectivos valores não serão repassados ao CLIENTE. Caso o repasse já tenha sido efetuado, total ou parcialmente, inclusive na hipótese de antecipação de RECEBÍVEIS, a INFINITEPAY poderá compensar tais valores com os valores futuros a serem repassados ao CLIENTE. Na impossibilidade de compensação, a cobrança será realizada por qualquer outro meio previsto em lei ou neste CONTRATO. Nessa hipótese a INFINITEPAY também fica autorizada a suspender os serviços prestados ao CLIENTE até que o débito seja integralmente quitado.

Desta forma, a Reclamada, em estrita observância às previsões contratuais livremente pactuadas pela Reclamante, adicionou um débito em seu cadastro, **referente aos recebíveis da transação contestada, com o acréscimo da taxa de antecipação**, na forma da cláusula 10.7. do mencionado Contrato de Afiliação, abaixo:

10.7. Fica a INFINITEPAY desde já autorizada a compensar quaisquer valores devidos pelo CLIENTE à INFINITEPAY (inclusive, mas sem limitação, a remuneração devida nos



cloudwalk

termos deste CONTRATO, aluguel de EQUIPAMENTOS, reparo de EQUIPAMENTOS após o término da garantia contratual, envio de insumos, débitos decorrentes de cancelamentos, estornos, CHARGEBACKS ou multas aplicáveis em virtude deste CONTRATO) com os valores a serem repassados ao CLIENTE em razão das TRANSAÇÕES.

10.7.1. Caso a compensação não seja possível, por qualquer motivo, o CLIENTE deverá, no prazo máximo de cinco dias após o recebimento de notificação nesse sentido, reembolsar à INFINITEPAY o valor correspondente, devidamente corrigido de acordo com a variação do IPCA/FGV (ou índice que o substitua) desde a data do repasse até a data do reembolso, acrescido de juros de 1% ao mês, dos encargos operacionais e perdas e danos incorridos pela INFINITEPAY, se for o caso.

10.7.2. Em caso de inadimplemento, o CLIENTE poderá ser inscrito nos cadastros de proteção ao crédito, mediante comunicação prévia pela INFINITEPAY.

A cobrança do débito em questão é, portanto, devida, uma vez que **o prejuízo sobre a contestação recaiu sobre a Reclamada**, que antecipou os recebíveis à Reclamante, e que, conforme o Contrato firmado entre as partes, **não tem responsabilidade pelo débito.**

Nas notificações enviadas consta a informação de que o débito, caso não seja quitado pela Reclamante, também pode ser incluído no sistema de registro de ativos financeiros com a finalidade da operação de desconto de recebíveis de outras credenciadoras integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), o que também está previsto na cláusula 20.12 do Contrato de Afiliação.

20.12. Considerando a Resolução 4.734, de 27 de junho de 2019 e Resolução 264 de 25 de novembro de 2022, emitidas pelo Banco Central do Brasil, o CLIENTE autoriza a INFINITEPAY a enviar informações sobre este Contrato 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).

Tão importante quanto isso é que, como visto, a Reclamante possui pleno conhecimento da origem, da legitimidade e do valor do débito. Portanto, a cobrança realizada pela Reclamada encontra-se devidamente amparada pela cláusula 10.7.2 acima.

Caso a Reclamante tenha interesse em quitar o seu débito, **as opções para pagamento do mesmo já estão disponíveis diretamente no seu aplicativo, no qual a Reclamante pode acessar da seguinte forma:**

1. Na tela inicial clicar em **Regularizar suas dívidas**;
2. Selecionar a opção de pagamento que melhor te atenda;
3. E concluir o pagamento.

Importante ressaltar que, após o pagamento da primeira parcela ou quitação integral do débito, a Registradora tem até 2 dias úteis para efetuar a baixa do contrato.

3. DOS PEDIDOS E REQUERIMENTOS.



cloudwalk

Diante da existência de demandas anteriores de conteúdo idêntico abertas pela Reclamante, e notadamente porquanto todos os atos praticados pela Reclamada foram externados em exercício regular de direito e em estrita observância ao contrato firmado entre as partes, e dispositivos legais e regulamentares que disciplinam a matéria, requer-se o presente processo administrativo seja julgado insubsistente e arquivado.

Alternativamente, na improvável hipótese de entender-se por algum tipo de conduta ilegítima da Reclamada, o que se admite apenas pela eventualidade, requer seja a infração apenada tão somente com advertência, mormente por não se tratar de reincidência.

Ainda pela eventualidade, caso seja lavrada multa, requer sejam observados: (i) os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como (ii) que seu valor não caracterize confisco.

Sendo o que tínhamos a expor, colocamo-nos à disposição de V. Sas. para quaisquer esclarecimentos complementares.

São Paulo/SP, terça-feira, 29 de junho de 2026.

CLOUDWALK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS LTDA.

Gevalmir Faciroli Carneiro
OAB/MG 177.825



Ref.: 26.05.0564.001.00060-301

Prezado serventuário(a),

A Reclamante, **LUANA SILVA MENDES**, relata, que sua cliente teria realizado a contestação de uma transação, com a qual não concorda, bem como que não teria sido oportunizada defesa. Por isso, solicita esclarecimentos.

Inicialmente, compulsando-se os registros da Reclamada e o relato da Reclamante, identificou-se a transação realizada pela Reclamante, no dia **25/02/2026**, no valor de **R\$ 423,24**:

2052351770	approved	R\$ 423,24	25/02/2026 17:46	42DA7D31-FCF1-48CB-9388-A8...		1	R\$ 400,01	credit
------------	----------	------------	------------------	-------------------------------	--	---	------------	--------

Os recebíveis da transação acima foram devidamente repassados para a Reclamante, conforme comprovante anexo (**Doc. 2**).

Contudo, em **02/04/2026**, a Reclamada tomou conhecimento de que a transação em questão foi contestada pela cliente da Reclamante, portadora do cartão utilizado, sob argumento de que houve desacordo comercial:

Chargeback ID	Transaction ID	Amount	Status	Reason	Source	Reason Code	Case Number	Incoming Date (BRT)
384e7ccc-2e41-4514-9c69-d167...	2052351770	R\$ 423,24	additional_doc_requested	Cardholder Dispute	mastercard	4853	2014250206647	02/04/2026 21:00

Sobre o processo de contestação de venda, também conhecido como *chargeback*, convém registrar que esta é uma prerrogativa do portador do cartão, e que ocorre quando este solicita o estorno diretamente ao seu banco emissor, como aconteceu no presente caso.

Importante registrar que o **Contrato de Afiliação**¹ firmado entre as partes prevê o seguinte em casos de desacerto entre a Reclamante e os seus clientes:

4.6. O CLIENTE é o único responsável por eventuais reclamações, demandas e indenizações de qualquer natureza decorrentes de sua atividade, bem como por quaisquer problemas de aceitação, quantidade, qualidade, entrega, garantia, preço ou inadequação dos bens e/ou serviços prestados, inclusive em caso de arrependimento por parte do COMPRADOR, se aplicável conforme legislação, devendo solucionar diretamente com o COMPRADOR toda e qualquer controvérsia.

¹ Disponível em <https://www.infinitepay.io/legal/contrato-de-afiliacao>



cloudwalk

7.5. A INFINITEPAY e seus parceiros atuam como meros facilitadores de pagamentos entre lojistas e respectivos clientes, não sendo responsáveis pelas cobranças realizadas por intermédio da PLATAFORMA INFINITEPAY. Reclamações e demandas de qualquer natureza deverão ser solucionadas diretamente entre as partes. O CLIENTE desde já isenta a INFINITEPAY e seus parceiros de qualquer responsabilidade relativamente às cobranças realizadas por meio da PLATAFORMA INFINITEPAY, inclusive com relação ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis.

Nota-se, portanto, que, conforme os termos do Contrato de Afiliação aos quais a Reclamante livremente anuiu, a Reclamada, enquanto mera facilitadora da transação realizada, não tem qualquer responsabilidade por desavenças que surjam entre a Reclamante e os seus clientes.

Além disso, imediatamente após tomar conhecimento da contestação aberta pelo portador do cartão, a Reclamada notificou a Reclamante, por e-mail (Doc. 3) e por WhatsApp, sobre a contestação, apresentando-lhe informações claras e precisas. Nesse sentido, assim prevê o mencionado Contrato firmado entre as partes:

12.1. Em caso de contestação de TRANSAÇÃO pelo COMPRADOR, o CLIENTE será comunicado pela INFINITEPAY e, ressalvadas as contestações decorrentes de fraude, deverá apresentar para análise, no prazo máximo de dois dias úteis, cópias legíveis e sem rasuras do respectivo comprovante de venda, bem como de qualquer documentação adicional que demonstre que a contestação do COMPRADOR é indevida. Caso o CLIENTE deixe de apresentar a documentação de suporte no prazo indicado, a contestação poderá ser acatada de pronto pela INFINITEPAY.

12.1.1. O envio da documentação de suporte por parte do CLIENTE não garante que a transação será considerada válida, estando, portanto, sujeitos aos critérios de avaliação, que levarão em conta as REGRAS DO MERCADO DE MEIOS DE PAGAMENTO, incluindo, mas não se limitando, os prazos e procedimentos estabelecidos.

Aqui, cumpre ressaltar que o envio da documentação não assegura que o chargeback será revertido, ficando sujeito à análise pela própria Reclamada, e pelos demais integrantes do arranjo de pagamentos.

Urge ressaltar que o procedimento de contestação é estabelecido pelas bandeiras dos cartões, e que a solicitação de envio de documentos específicos segue as determinações do manual de contestação.

Ademais, o procedimento de contestação é estabelecido pelas bandeiras dos cartões, e a solicitação de envio de documentos específicos segue as determinações do respectivo manual de contestação, o que foge à ingerência da Reclamada.



cloudwalk

É importante ressaltar que o processo de disputa é regulamentado pelas bandeiras de cartão e **não cabe à InfinitePay a decisão sobre os favorecidos em um processo de chargeback.**

Como explicado em nosso Contrato de Afiliação, caso a documentação não seja enviada dentro do prazo ou seja insuficiente, não teremos como reverter a cobrança e a contestação feita pelo portador do cartão será considerada válida.

A regulamentação do processo de disputa é rígida e demanda documentações que provem que a contestação do cliente não está correta.

No caso da Reclamante, em que pese o envio dos documentos pela mesma, **os documentos enviados para a confecção de sua defesa não foram suficientes, uma vez que não são os dados específicos solicitados pela bandeira do cartão utilizado na compra, conforme informado nos e-mails encaminhados à Reclamante, em 03/04/2026 e, novamente, em 15/04/2026 (Doc. 4).**

Como visto, a Reclamada orientou a Reclamante de forma precisa e eficaz, acerca dos documentos exigidos pela bandeira do cartão utilizado, na contestação recebida em sua conta.

Considerando o repasse antecipado dos recebíveis da transação contestada, como previamente mencionado, havendo *chargeback* de transações já antecipadas, o Contrato firmado entre as partes determina que **o cliente assume o débito do valor contestado.** Veja-se:

*12.5. Na hipótese de cancelamento ou contestação de TRANSAÇÕES os respectivos valores não serão repassados ao CLIENTE. **Caso o repasse já tenha sido efetuado, total ou parcialmente, inclusive na hipótese de antecipação de RECEBÍVEIS, a INFINITEPAY poderá compensar tais valores com os valores futuros a serem repassados ao CLIENTE. Na impossibilidade de compensação, a cobrança será realizada por qualquer outro meio previsto em lei ou neste CONTRATO. Nessa hipótese a INFINITEPAY também fica autorizada a suspender os serviços prestados ao CLIENTE até que o débito seja integralmente quitado.***

Desta forma, a Reclamada, **em estrita observância às previsões contratuais livremente pactuadas pela Reclamante,** adicionou um débito em seu cadastro, **referente aos recebíveis da transação contestada, com o acréscimo da taxa de antecipação,** na forma da cláusula 10.7. do mencionado Contrato de Afiliação, abaixo:

10.7. Fica a INFINITEPAY desde já autorizada a compensar quaisquer valores devidos pelo CLIENTE à INFINITEPAY (inclusive, mas sem limitação, a remuneração devida nos termos deste CONTRATO, aluguel de EQUIPAMENTOS, reparo de EQUIPAMENTOS após o término da garantia contratual, envio de insumos, débitos decorrentes de cancelamentos, estornos, CHARGEBACKS ou multas aplicáveis em virtude deste



cloudwalk

CONTRATO) com os valores a serem repassados ao CLIENTE em razão das TRANSAÇÕES.

10.7.1. Caso a compensação não seja possível, por qualquer motivo, o CLIENTE deverá, no prazo máximo de cinco dias após o recebimento de notificação nesse sentido, reembolsar à INFINITEPAY o valor correspondente, devidamente corrigido de acordo com a variação do IPCA/FGV (ou índice que o substitua) desde a data do repasse até a data do reembolso, acrescido de juros de 1% ao mês, dos encargos operacionais e perdas e danos incorridos pela INFINITEPAY, se for o caso.

10.7.2. Em caso de inadimplemento, o CLIENTE poderá ser inscrito nos cadastros de proteção ao crédito, mediante comunicação prévia pela INFINITEPAY.

A cobrança do débito em questão é, portanto, devida, uma vez que o prejuízo sobre a contestação recaiu sobre a Reclamada, que antecipou os recebíveis à Reclamante, e que, conforme o Contrato firmado entre as partes, não tem responsabilidade pelo débito.

Nas notificações enviadas consta a informação de que o débito, caso não seja quitado pela Reclamante, também pode ser incluído no sistema de registro de ativos financeiros com a finalidade da operação de desconto de recebíveis de outras credenciadoras integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), o que também está previsto na cláusula 20.12 do Contrato de Afiliação.

20.12. Considerando a Resolução 4.734, de 27 de junho de 2019 e Resolução 264 de 25 de novembro de 2022, emitidas pelo Banco Central do Brasil, o CLIENTE autoriza a INFINITEPAY a enviar informações sobre este Contrato 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).

Tão importante quanto isso é que, como visto, a Reclamante possui pleno conhecimento da origem, da legitimidade e do valor do débito. Portanto, a cobrança realizada pela Reclamada encontra-se devidamente amparada pela cláusula 10.7.2 acima.

Caso a Reclamante tenha interesse em quitar o seu débito, as opções para pagamento do mesmo já estão disponíveis diretamente no seu aplicativo, no qual a Reclamante pode acessar da seguinte forma:

1. Na tela inicial clicar em **Regularizar suas dívidas**;
2. Selecionar a opção de pagamento que melhor te atenda;
3. E concluir o pagamento.

Ante o exposto, entende a Reclamada que todas as ações tomadas se deram com base nas previsões contratuais previamente informadas à Reclamante, bem como que em respeito às normas consumeristas, razão pela qual requer 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

CLOUDWALK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS LTDA.

Gevalmir Faciroli Carneiro
Ouvidoria