

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de

Atendimento: 2512056400100013301, 2512056400100013303, 2512056400100013302

Reclamante/Consumidor(a): ANTÔNIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE
CNPJ/CPF: 614.779.743-34, **Endereço:** João Paulo II - 100, CASA 20 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-833, **Telefone:** (85) 98891-0180, **E-mail:** edutst32@gmail.com.

Reclamado/Fornecedor:

Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda., **CPF/CNPJ:** 15.436.940/0001-03, **Endereço:** Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - 2041 - ANDAR 18 20 21 22 E 23 LADO A TORRE E - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-011;

Itaú Unibanco S.A., **CPF/CNPJ:** 60.701.190/0001-04, **Endereço:** Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE CONCEIÇÃO 11º Andar/ nº 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902;

PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., **CPF/CNPJ:** 22.896.431/0001-10, **Endereço:** Avenida Manuel Bandeira - 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 - 05317-020.

Ao(s) 08 de Janeiro de 2026 às 11:00hs, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). **ANTONIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE**, inscrito no CPF sob nº 614.779.743-34 e o(s) Fornecedor(es) **Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.**, inscrito no CNPJ sob nº 15.436.940/0001-03, representado pelo(a) Sr(a) Wesley Lima Pereira, inscrito no CPF sob nº 005.277.510-06, **Itaú Unibanco S.A.**, inscrito no CNPJ sob nº 60.701.190/0001-04 representado pelo(a) Sr(a) Michele Rigobello, inscrito no CPF sob nº 89970888072 e **PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**, inscrito no CNPJ sob nº 22.896.431/0001-10, representado pelo(a) Sr(a) Karolina Lourenzone Santos Graciano, inscrito no CPF sob nº 410.379.408-90 e representado pelo(a) Sr(a) Júlio César Da Silva, inscrito na OAB/SP sob nº 503.486.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado, Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda., o(a) Sr(a). Wesley Lima Pereira, este informa que a compra foi realizada por meio do serviço de marketplace, sendo a responsabilidade exclusiva do vendedor independente, cabe ressaltar que a amazon possui uma política que orienta o consumidor expressamente que os pagamentos devem ser realizados exclusivamente por dentro do próprio site, afim, de garantir uma transação segura. Assim, reitera a defesa e não temos proposta de acordo.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado, Itaú Unibanco S.A., o(a) Sr(a). Michele Rigobello, localizamos a despesa contestada no seu cartão de crédito ITAU MASTERCARD GOLD | final 8879, sendo: 11/11/2025, Picpay*amazonservico de R\$ 2.239,52 O crédito que consta na fatura de 09/12/2025 é provisório, já que sua solicitação ainda passará pela análise do estabelecimento responsável e pode ser mantido ou não. Comunicamos que, no processo de análise, caso o estabelecimento/empresa apresente a comprovação da entrega do produto, prestação do serviço e/ou novas informações, os valores serão relançados conforme o parcelamento inicial da compra. Assim, reitera a defesa e não temos proposta de acordo.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado, PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., o(a) Sr(a). Karolina Lourenzone Santos Graciano, O PICPAY reitera os termos das defesas já protocoladas. Com efeito, verificou-se que no dia 11/11/2025 houve um pagamento de boleto no valor de R\$ 2.239,52, com as taxas, utilizando o cartão de crédito cadastrado em sua conta com o final ****8879. Esclarecemos 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. Assim sendo, as relações estabelecidas entre os usuários em atividades externas a plataforma, são de sua inteira responsabilidade, não cabendo ao PICPAY responsabilizar-se pelos desacordos comerciais que surgirem dessa relação. Assim, é necessário destacar, que, de acordo com o narrado pelo Consumidor, o serviço foi contratado com terceiro alheio a este Fornecedor e de forma externa ao aplicativo PICPAY e, sem qualquer interferência deste. 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. No entanto,

informamos 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.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). ANTÔNIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE, este reitera os termos da reclamação e informa que não recebeu o produto adquirido e que duas horas após o pagamento, efetuou o seu cancelamento e sua contestação junto ao cartão de crédito disponibilizado pelo fornecedor Itaú Unibanco. Que até a data dessa audiência não havia recebido nenhum retorno sobre o cancelamento da compra e estorno do pagamento.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, os(as) representantes dos Fornecedor apresentaram os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertaram uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a). Fica concedido ainda, o prazo de 5 dias úteis para que as empresas reclamadas realizem juntada junto ao Setor de Protocolo deste Órgão (protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br) os seguintes documentos: carta de preposição, procuração e substabelecimento (se for o caso).

Tendo em vista a necessidade de maiores esclarecimentos do cancelamento da compra e da contestação do pagamento feito por cartão de crédito, bem como a tentativa frustrada de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, fica remarcada esta audiência para o dia 28/01/2026 às 10:00h, para que os fornecedores complemente as informações sobre o cancelamento e estorno do pagamento.

LINK da Audiência: <https://meet.google.com/duz-qzxw-ewg>

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 08 de Janeiro de 2026 .


ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA (Conciliador(a))


ANTÔNIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE (Consumidor(a))


(Preposto(a)) Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. (Fornecedor)

PRESENÇA VIRTUAL
(Preposto(a)) Itaú Unibanco S.A. (Fornecedor)

PRESENÇA VIRTUAL
(Preposto(a)) PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. (Fornecedor)