



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00046-3

Data/Hora de Abertura: 15/10/2026 às 11:24:07

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Francisco Emanuel da Silva

CPF do Consumidor: 963.810.273-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Americanas.com	B2W Companhia Digital (Americanas.com)	00.776.574/0001-56	26.10.0564.001.00046-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Alimentos

Assunto: Biscoitos e Doces

Problema: Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros

Relato:

No dia 12/10/2026, o Reclamante realizou uma compra no estabelecimento comercial da Reclamada (Lojas Americanas). No momento do checkout, efetuou o pagamento do produto por meio de cartão de débito.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Ocorre que, não obstante o valor de R\$ 43,96 (quarenta e três reais e noventa e seis centavos) ter sido devidamente debitado de sua conta bancária, o sistema do estabelecimento não registrou a aprovação da transação. Sob a alegação de inconformidade sistêmica, a funcionária da Reclamada recusou a entrega da mercadoria, condicionando a liberação do bem à realização de um novo pagamento.

Diante da exigência, o consumidor realizou um segundo pagamento via Pix para poder retirar o produto. Em relação ao valor debitado no cartão, o consumidor foi orientado a aguardar o prazo de até 42(quarenta e duas) horas para o estorno automático em sua conta. Sem solução, o consumidor buscou o Procon na busca de intermediação.

Pedido:

Diante do exposto, o Reclamante requer a notificação da empresa Reclamada para que:

1. Promova a restituição/estorno imediato do montante de R\$ 43,96 (quarenta e três reais e noventa e seis centavos), referente ao pagamento efetuado via débito e retido indevidamente pela empresa.

TRATATIVAS

15/10/2026 - **Carta**

Situação: Aberta