



Lee
Brock
Camargo
ADVOGADOS

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 618
1º, 3º e 5º andares - Itaim Bibi
04530-000 - São Paulo - SP - Brasil
Tel: +55 (11) 2149-5400
Fax: +55(11) 2149-5415
publica@lbca.com.br
www.lbca.com.br

ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - PROCON CE

RECLAMANTE: CARLOS WASPARY ARAÚJO BARROS

CIP: 25.05.0564.001.00039-302

GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 06.990.590/0001-23, com sede na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 18º andar, Pátio Victor Malzoni, bairro Itaim Bibi, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, CEP nº 04538-133, por seu advogado infra-assinado¹, na CIP em epígrafe, instaurada em virtude de reclamação apresentada por **CARLOS WASPARY ARAÚJO BARROS**, nos termos do artigo 5º da Lei Federal nº 8.906/1994 e da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, apresentar sua **RESPOSTA**, conforme segue.

1. FATOS RELACIONADOS À RECLAMAÇÃO

Em síntese, alega o Reclamante que realizou a compra de 2 vales presentes (Gift Card) e que enfrenta dificuldades em resgatá-lo. Diante do exposto, ingressou com a presente reclamação, objetivando a entrega do serviço.

Desde já, o Google esclarece que a solicitação do Reclamante foi atendida com a liberação do Cartão Presente, e aproveita a oportunidade para fornecer os esclarecimentos abaixo.

¹ Inicialmente, cumpre esclarecer que o Google Brasil é empresa subsidiária do Google LLC (pessoa jurídica estrangeira de direito privado, com sede em 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, California, 94043, EUA,) no Brasil, mas os produtos Google e respectivos dados são controlados exclusivamente pelo Google LLC. Esclarece-se também que o Google Brasil é a única procuradora do Google LLC em território nacional com poderes para receber citações e intimações.

Sem prejuízo, quaisquer solicitações podem ser encaminhadas ao e-mail do Departamento Jurídico da Google Brasil juridicobrasil@google.com ou à avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 3.477, 18º andar, CEP 04538-133, São Paulo/SP, onde serão recebidas, enviadas à Google LLC e respondidas tempestivamente. Os subscritores, advogados pertencentes a uma sociedade de advogados contratada pela Google Brasil, se dirigem a este Ilustre Órgão nos termos dos arts. 1º, I, 7º, I, 15, caput e §§ 1º e 3º e 31, § 2º, todos do Estatuto da OAB e da Advocacia, unicamente para apresentar os esclarecimentos necessários, a seguir.

2. ESCLARECIMENTOS SOBRE O CARTÃO DO GOOGLE PLAY (GIFT CARD)

A ferramenta em discussão na presente demanda se refere a um “Cartão do Google Play”, que é adquirido em lojas, caixas e quiosques de autoatendimento credenciados pelo Google, possibilitando a compra de aplicativos, músicas, filmes e livros com os créditos adquiridos por meio de um código, vinculado à uma Google ID Account (**e-mail cadastrado na plataforma**).

Os referidos cartões podem ser utilizados para compras de itens no Google Play, sendo que este não é resgatável em dinheiro, nem em outros cartões de crédito. Ademais, ao adquiri-los, concorda-se com os Termos de Serviço do Vale-Presente do Google Play², além do Google Pay - Termos de Serviço, Termos de Serviço do Google Play e Política de Privacidade do Google.

Existem algumas restrições e variações por país, incluindo os produtos que podem ser comprados com tal forma de pagamento. As instruções para a utilização do Vale Presente do Google Play, bem como as restrições de compras, estão dispostas nos Termos de Serviço³ e na Central de Ajuda do Google Play⁴.

Assim, verifica-se que o Google fornece todo o auxílio e o suporte ao usuário em caso de defeito no cartão (Gift Card) adquirido em lojas autorizadas, respeitando a legislação aplicável.

Nesta toada, salienta-se que o Google somente possui responsabilidade limitada a substituir o referido cartão, caso haja algum problema. Veja-se:

10. Limitação de Responsabilidade. A GBP NÃO PRESTA QUALQUER GARANTIA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO-SE GARANTIAS DE MERCANTIBILIDADE OU ADEQUAÇÃO PARA UMA DETERMINADA FINALIDADE, COM RELAÇÃO AO VALE PRESENTE. SE UM VALE PRESENTE NÃO FUNCIONAR, O SEU ÚNICO RECURSO E A ÚNICA RESPONSABILIDADE DA GBP SERÁ SUBSTITUIR O VALE PRESENTE, SUJEITO À LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.

Assim, verifica-se que o Google fornece todo o auxílio e o suporte ao usuário em caso de defeito no cartão (Gift Card) adquirido em lojas autorizadas, respeitando a legislação aplicável

3. ESCLARECIMENTOS DO GOOGLE

² https://play.google.com/intl/pt-BR_br/about/card-terms.html

³ https://play.google.com/intl/ALL_br/about/card-terms/

⁴ https://support.google.com/googleplay/topic/3421691?hl=pt-BR&ref_topic=3364264

No instante em que foi notificado sobre a presente reclamação, o Google tomou as providências para investigar as alegações apresentadas pelo Reclamante, baseando-se nas narrativas e documentos disponibilizados.

É importante informar que o Google possui uma vasta gama de páginas de suporte relacionadas ao produto em questão. O artigo [como resolver problemas ao tentar resgatar seus vales presentes](#)⁵, em especial, destaca **a necessidade de ativação adequada do vale presente pelo vendedor.**

Se isso ainda não funcionar, talvez o vale-presente não esteja ativado. Os vales-presente comprados em lojas físicas precisam ser ativados pelo vendedor no momento da compra. O Google não pode ativar vales-presente em nome da loja.

- Para verificar se o vale-presente foi ativado, entre em contato com o varejista onde você comprou o vale ou com a empresa que emitiu o código.
- Se a loja confirmar que o vale está ativado e você ainda receber uma mensagem de erro, [entre em contato para receber ajuda](#).

Em atenção à solicitação referente ao vale-presente Google, informamos que, conforme verificação em nossos sistemas, **os cartões-presente no valor total de R\$600,00 (seiscentos reais) foram devidamente resgatados na conta associada ao e-mail** fornecido pelo consumidor.

Atualmente, consta um **saldo de R\$629,72 (seiscentos e vinte e nove reais e setenta e dois centavos)** disponível na referida conta, o que confirma que os valores foram corretamente adicionados e encontram-se acessíveis para uso.

Dessa forma, esclarecemos que não há qualquer irregularidade no processo de liberação ou resgate dos vales-presente mencionados. Ainda assim, permanecemos à disposição para prestar quaisquer informações adicionais que estejam ao nosso alcance e que possam ser úteis ao consumidor ou a este órgão.

4. NÃO VIOLAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Conforme exposto, o Google, em momento algum, violou os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor. Assim que notificado sobre a Reclamação registrada pela Reclamante, **o Google prontamente iniciou as investigações e ofereceu esclarecimentos,**

⁵ <https://support.google.com/googleplay/answer/11564359?hl=pt-BR#zippy=%2Ccódigo-inválido-ou-entrada-incorreta>

demonstrando sua boa fé e transparência na condução do caso. Desta forma, não há qualquer obrigação de falha na prestação de serviços, em conformidade com o artigo 14 do CDC, que responsabiliza o fornecedor apenas em casos de falha comprovada no serviço, ou que não seja aplicável nesta situação.

Além disso, a atuação do Google também demonstra a ausência de qualquer abusividade nos moldes do artigo 39 do CDC e seus incisos. Pelo contrário, a Reclamada atuou de forma diligente e pautada pela boa-fé, tentando esclarecer a origem das cobranças e oferecendo, desde o início, uma solução prática para atender ao Reclamante.

Assim, não há fundamento para se alegar qualquer violação ao Código de Defesa do Consumidor ou para questionar a regularidade da conduta do Google. A Reclamada manteve, em todas as etapas do processo, o seu compromisso com o atendimento ao Reclamante e agiu de forma transparente, responsável e em estrito cumprimento da legislação aplicável.

5. CONCLUSÃO E PEDIDOS

Por todo o exposto, requer-se o **ARQUIVAMENTO** definitivo da Reclamação apresentada, diante dos esclarecimentos prestados.

São Paulo, 12 de jun. de 2025 .

Atenciosamente,



FABIO RIVELLI - OAB/SP 297608