



Rua Dr. Renato Paes de Barros, 618 - 1º e 5º andares

Itaim Bibi - 04530-000 - São Paulo - SP - Brasil

Tel: +55 (11) 2149-54000

publica@lbca.com.br | www.lbca.com.br

ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

REFERÊNCIA

RECLAMANTE: CARLOS ANTONIO ALVES DO NASCIMENTO

PROTOCOLO: 26.01.0564.001.00047-301

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-assinado, na CIP em epígrafe, instaurada em virtude de reclamação apresentada por **CARLOS ANTONIO ALVES DO NASCIMENTO**, nos termos do artigo 5º da Lei Federal n. 8.906/1994 e da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, em **RESPOSTA**, nos termos a seguir.

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.

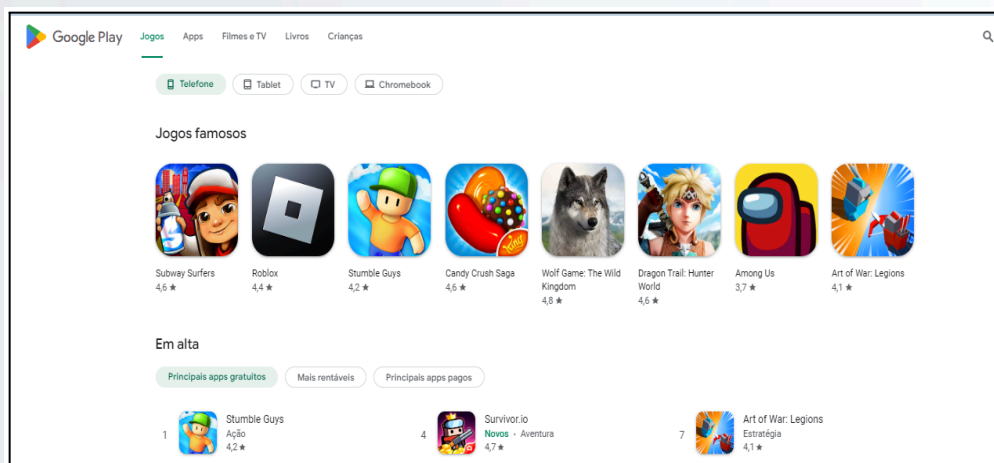
1. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

Em síntese, alega a usuária que em 16/01/2026, ao tentar realizar o download de um aplicativo na plataforma Google Play Store, efetuou, por equívoco, uma compra no valor de R\$224,99. Afirma que, imediatamente após perceber o erro, solicitou o cancelamento da transação e o respectivo reembolso, contudo recebeu resposta negativa da reclamada no mesmo dia, motivo pelo qual recorre a este órgão em busca de solução para a demanda apresentada.

O Google, desde já, informa que adotou todas as medidas no sentido de verificar a possibilidade de atender a pretensão da Reclamante, mas que necessita de sua colaboração para obter maiores informações sobre o caso.

3. ESCLARECIMENTOS INICIAIS SOBRE O GOOGLE PLAY

O Google Play é um Marketplace que possibilita a seus usuários a busca, localização, visualização e download de conteúdo para diversos dispositivos, tais como smartphones, tablets, computadores etc. Os aplicativos disponíveis para download e uso são desenvolvidos pela própria Google ou por terceiros (incluindo desenvolvedores independentes).



A atividade da Google - por meio da Google Play - é limitada a organizar e classificar os aplicativos, jogos, músicas, livros e filmes disponíveis, para então viabilizar o download e a consequente instalação do aplicativo pelos usuários de um dado sistema operacional e nada mais.

Os Termos de Serviços são obrigatoriamente aceitos por todos os usuários que se cadastram na Google Play e estão disponíveis para a consulta em: [Termos de Serviço do Google Play](#).

Com o objetivo de proporcionar a melhor experiência possível, a Google fornece vasto suporte online para que os usuários possam resolver eventuais problemas ou tirar quaisquer dúvidas sobre a utilização do serviço da plataforma. Além das diversas explicações disponíveis em nossa Central de Ajuda, temos, ainda, fóruns de discussão e a possibilidade de contato direto com a Equipe de Suporte, com a qual o usuário pode conversar por e-mail, bate papo ou até mesmo por ligação: [Ajuda do Google Play](#).

Para realizar o download de qualquer aplicativo através da Play Store, o usuário terá que fazer login, na plataforma, com sua conta Google (Google Account), também conhecida por muitos como conta "Gmail". Para mais informações: [Fazer o download de conteúdo digital e apps Android na Google Play](#)



Store¹.

Caso seja necessário realizar um pagamento, este será realizado por meio da ferramenta **Google Pay**. Para a criação de uma conta Google Payments, há também a necessidade de aceitação dos Termos de Uso². Ali, o usuário tem total liberdade para escolher pela forma de pagamento que mais lhe for interessante, visto que, procurando facilitar o acesso dos produtos ao usuário, são diversos os meios de pagamento disponíveis³: resgate de Vale Presente, conta do Mercado Pago, cartão de crédito, recarga Google Play.

Ao preencher as informações solicitadas no cadastro do perfil Google Pay, tais como número do cartão de crédito e o código de segurança, além do nome do titular do cartão, CEP e número de telefone, os dados do cartão poderão ficar armazenados no aparelho celular.

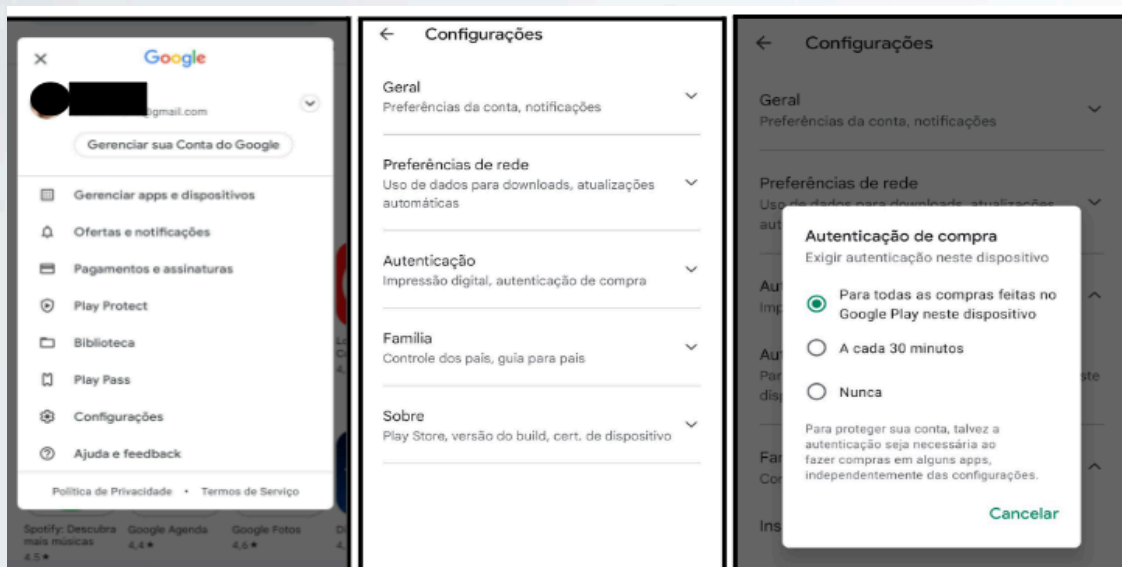
Caso os dados fiquem salvos no celular, poderá o usuário configurar seu aparelho para que a cada compra seja solicitada senha, a fim de prevenir compras indesejadas. Maiores explicações sobre essa opção disponível aos usuários Google Play em nosso link [Exigir senha ou autenticação para compras - Ajuda do Google Play](#)⁴:

¹ https://support.google.com/googleplay/answer/2851613?hl=pt-BR&ref_topic=3364261

² https://payments.google.com/payments/apis-secure/get_legal_document?ldo=0&ldt=buyertos&ldr=BR

³ <https://play.google.com/store/paymentmethods>

⁴ https://support.google.com/googleplay/answer/1626831?hl=pt-BR&ref_topic=3365267



Além disso, o Google também oferece suporte aos usuários de quais hipóteses há a possibilidade de reembolso, devendo o usuário se atentar para qual hipótese se encaixa e o procedimento a ser seguido em [Saiba mais sobre reembolsos no Google Play](#)⁵.

Para além dos pontos aqui apresentados, **o Google criou uma cartilha de poucas páginas, a qual se encontra anexa e traz esclarecimentos sobre o funcionamento do Google Play, compras dentro de aplicativos, assinaturas e aplicativos, renovação automática de assinatura, inserção de senha para proteção, alteração de formas de pagamento e muito mais.**

4. ESCLARECIMENTOS DO GOOGLE

Sem prejuízo dos pontos já elucidados, este Reclamado gostaria de salientar que, assim que devidamente notificado da presente demanda, houve por bem dar início ao processo investigativo com base em todas as informações prestadas pela Reclamante, **sendo constatado pela empresa Reclamada que**

⁵ <https://support.google.com/googleplay/answer/2479637?hl=pt-BR>



algumas informações complementares são imprescindíveis para a correta identificação e análise do caso.

Ressalta-se que, embora tenham sido realizadas tentativas de contato com o Reclamante, as informações complementares necessárias não foram fornecidas, o que inviabiliza a continuidade da análise.

A Google atua apenas como mero marketplace e o Somente com o fornecimento das informações solicitadas abaixo pela Reclamante, é que se faz possível identificar a assinatura e finalizar as análises devidas e pertinentes ao caso. Assim, serve a presente resposta para solicitar que a Reclamante informe/envie:

- **Todas as Contas Google (e-mail normalmente finalizado em [@gmail](#)) do Reclamante.**
- **Dados bancários, como a data de validade do cartão, bandeira e quatro últimos dígitos, nome do titular, no qual ocorreram as cobranças;**
- **CEP.**
- **Código GPA das cobranças;**

Os Códigos GPA podem ser encontrados no histórico de compras da conta Google utilizada no momento da aquisição. Para consultá-los, a Reclamante deve acessar o seguinte procedimento oficial disponibilizado pelo Google:

- Fazer login com a conta Google utilizada na compra.
- Acessar o [histórico de pedidos](#).
- Selecionar “Seus pedidos” para visualizar as transações.
- Em cada transação, o código GPA aparece no recibo/detalhes da compra.

Visando agilizar o processo de recebimento das informações ora solicitadas, a empresa reclamada esclarece que a Reclamante pode enviá-las



através do seguinte endereço de e-mail: equipe.consumidor@lbca.com.br, anotando no Assunto da mensagem o Número da Reclamação **26.01.0564.001.00047-301**.

Importante salientar que o Reclamante sequer apresentou um único comprovante que demonstre a efetiva ocorrência das cobranças alegadas. Não foram juntados extratos bancários, faturas de cartão de crédito, capturas de tela ou qualquer outro documento capaz de atestar a realização das supostas transações. Assim, as alegações permanecem desacompanhadas de qualquer elemento de prova que lhes dê suporte mínimo.

A Google esclarece que o presente requerimento não se trata de resistência em atender à solicitação da Reclamante. Pelo contrário, representa legítima preocupação em obter as informações necessárias para que a empresa possa fornecer as explicações pertinentes e, em sendo o caso, até satisfazer a pretensão da Reclamante, motivo pelo qual não há que se falar em violação ao Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a Google, assim que ciente dos termos da Reclamação, buscou tentar solucionar a questão reportada, porém, necessita da cooperação da Reclamante.

A Google se coloca à disposição para fornecer quaisquer informações adicionais que disponha e que possam interessar à usuária, tão logo sejam recebidas as informações necessárias e concluídas as investigações sobre os fatos narrados.

5. NÃO VIOLAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Conforme exposto, o Google, em momento algum, violou quaisquer dos direitos previstos no CDC. Isto porque, assim que devidamente notificada da reclamação registrada pela usuária, não exitou em prestar os devidos esclarecimentos, sendo certo que não há que se falar em falha na prestação de serviços da Google, com fundamento no art. 14 do CDC.



Evidente, assim, que não foi perpetrada qualquer abusividade pelo Google, uma vez que, ao ser notificado da reclamação em comento, **houve por bem investigar o caso e prestar os devidos esclarecimentos, respeitando assim, o art. 6º do CDC que dispõe sobre o direito à informação clara e adequada.**

Além disso, não houve abusividade cometida pelo Google nos moldes do art. 39 do CDC e seus incisos.

6. CONCLUSÃO E PEDIDOS

Por todo o exposto, requer a **NOTIFICAÇÃO** do Reclamante para que apresente as informações solicitadas e necessárias à identificação e análise do caso. Na sequência, após o recebimento das informações, requer a **CONCESSÃO DE PRAZO SUPLEMENTAR DE 15 DIAS** para que a empresa reclamada possa finalizar as investigações devidas e enviar uma resposta final e conclusiva.

Caso o Reclamante se mantenha inerte, requer o **ARQUIVAMENTO** definitivo do presente procedimento, haja vista o Reclamado ter prestado todas as informações necessárias e feito todo possível que se encontrava ao seu alcance.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

Atenciosamente,

Fabio Rivelli
OAB/CE 30.773-A