



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0564.001.00039-3

Data/Hora de Abertura: 15/05/2025 às 15:29:20

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: CARLOS WASPARY ARAÚJO BARROS

CPF do Consumidor: 023.700.363-54

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PAGUE MENOS S/A	EMPREENHIMENT OS PAGUE MENOS S/A	06.626.253/0069-40	25.05.0564.001.00039-301
Google	Google Brasil Internet Ltda.	06.990.590/0001-23	25.05.0564.001.00039-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Score / Pontuação de Crédito

Problema: Negativação indevida referente à pagamento já efetuado

Relato:

O consumidor informa que, no dia 27 de abril de 2025, realizou a aquisição de sete cartões-presente da Google na loja Pague Menos, no valor total de R\$ 2.100,00 (dois mil e cem reais),



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

sendo que cada cartão possuía o valor unitário de R\$ 300,00 (trezentos reais).

No entanto, ao tentar utilizar os respectivos códigos, o consumidor não conseguiu efetuar o resgate de dois cartões, cujos códigos são:

- JX1Z 4TDV MNMW LV7P
- 2MLC 624F 2SYD 46JN

Diante da situação, o consumidor entrou em contato com a empresa Google, que solicitou o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para análise do caso. Contudo, a resposta fornecida pela empresa não foi satisfatória, não solucionando o problema.

O consumidor, então, dirigiu-se à loja Pague Menos, local onde a compra foi realizada, buscando uma alternativa. Todavia, foi orientado a entrar novamente em contato com a Google, o que gerou um impasse, sem resolução até o presente momento.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer o devido desbloqueio e resgate dos dois cartões-presente mencionados, ou, alternativamente, o **ressarcimento integral dos valores pagos**, no total de **R\$ 600,00 (seiscentos reais)**, referentes aos cartões que não puderam ser utilizados.

TRATATIVAS

15/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta