



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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. Representado pelo preposto o sr. WHENDEO FELIPE DE FRANÇA, inscrito no CPF sob o nº 100.244.064-57, e-mail: correspondencia@mattoscavalcanti.adv.br. Tendo apresentado anteriormente ao ato, defesa administrativa, procuração, substabelecimento, carta de preposto e durante o ato carta de preposto atualizada.

Reclamado/Fornecedor: 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. Representado pela preposta a sra. RAFAELA DOS SANTOS CARNEIRO, inscrita no CPF sob o nº 179.667.507-52, e-mail: rafaela.st.cameiro@gmail.com. Tendo apresentado durante ao ato, carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Reclamado/Fornecedor: 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. Representado pelo advogado o sr. HELITON ALVES MARTINS, inscrito na OAB/SP sob o nº 465.249, e-mail: proconpicpay@cabq.com.br. hmartins@cabq.com.br. kgraciano@cabq.com.br Tendo apresentado anteriormente ao ato, defesa administrativa, procuração, substabelecimento, carta de preposto e após audiência defesa administrativa e substabelecimento.

Aos 28 de janeiro de 2026 às 10h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como Conciliadora Luana de Souza Rodrigues.

Aberta a audiência, o consumidor reiterou a inicial.

Facultada a palavra ao preposto da reclamada Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda, este informa que não há proposta de acordo. Verifica-se que o consumidor não agiu de forma diligente e cautelosa, pois mesmo suspeitando de um golpe, não contatou os canais oficiais de atendimento da ré, para confirmar a identidade do vendedor independente antes realizar o pagamento a terceiro sem vínculo algum com a Amazon. As provas bem demonstram que não houve, em nenhum momento, participação da Amazon no evento danoso. Trata-se de prática indevida onde pessoas mal-intencionadas realizam uma compra legítima no site, geram o boleto de pagamento e, posteriormente, e encaminham este mesmo boleto para outras pessoas por fora do site da Amazon, fazendo com que acreditem se tratar de sua própria compra. Diante do exposto, resta evidente que a Amazon agiu de acordo com suas responsabilidades, tomando todas as medidas necessárias para garantir uma experiência satisfatória ao consumidor e proteger seus direitos, razões pelas quais a presente reclamação não deve prosseguir em face da Amazon.

Facultada a palavra a preposta da reclamada Banco Itaú, esta informa que não há proposta de acordo, e que primeiramente, agradece a oportunidade de analisar a sua solicitação e prestar os esclarecimentos. Localizamos a despesa contestada no seu cartão de crédito ITAU MASTERCARD GOLD | final 8879, sendo: 11/11/2025, Picpay amazon serviço 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, com prazo de análise de até 120 dias e poderá 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. RESPOSTA RECLAMAÇÃO Itaú Unibanco S.A., CNPJ/MF 60.706.190/0001-04 Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, T. Olavo Setubal, São Paulo/SP - CEP: 04344-920 Por esses motivos, requeremos que a reclamação em epígrafe seja arquivada como Não Fundamentada. Nesses termos, Pede apreciação. São Paulo, 26 de Janeiro de 2026. Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter auxiliado com os esclarecimentos prestados. Temos o

Endereço: Rua 04, Nº 370, Bairro: Jereissati I, Maracanaú - CE, CEP: 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

compromisso com a satisfação dos nossos clientes e trabalhamos de forma contínua na análise das demandas para identificar oportunidades de melhorias em nossos Processos, produtos e serviços.

Facultada a palavra ao advogado da reclamada PICPAY, este reitera os termos da defesa e esclarece que, após análise técnica, constatou-se que em 11/11/2025 foi realizado pagamento de boleto no valor de R\$ 2.239,52 (dois mil duzentos e trinta e nove reais e cinquenta e dois centavos), mediante utilização de cartão de crédito cadastrado, com confirmação por senha pessoal e em dispositivo autorizado, inexistindo qualquer indício de uso irregular por terceiros. Ressalta-se que o PICPAY atua exclusivamente como intermediador de pagamentos, não possuindo ingerência sobre a relação contratual mantida entre o Consumidor e terceiro, sendo inviável o cancelamento ou estorno do valor, uma vez que o boleto foi devidamente compensado para instituição financeira diversa. Registra-se, ainda, que a contestação realizada diretamente junto à operadora do cartão deu ensejo à reapresentação da transação, cujo parecer foi favorável ao PICPAY, não havendo nenhuma dívida do Consumidor relacionada a chargeback, esclarecendo-se que eventuais questionamentos sobre cobrança em fatura devem ser tratados diretamente com a emissora do cartão, motivo pelo qual requer a extinção da demanda e o consequente arquivamento.

Facultada novamente a palavra à parte autora, este informa que, tão logo tomou conhecimento do ocorrido, entrou em contato com o Banco Itaú para solicitar o cancelamento dos cartões e comunicar a possível fraude. Alega que a Amazon possui responsabilidade pelo fato, uma vez que seus dados pessoais teriam sido vazados, ressaltando que a pessoa que se passou por representante da empresa detinha todas as informações pessoais vinculadas à sua conta.

Informa ainda, que ao entrar em contato com a PIC PAY, foi comunicado de que a instituição localizou o banco destinatário do crédito e que, posteriormente, seria realizado o estorno do valor.

DO CONCILIADOR

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o Consumidor quanto os Fomecedores se fizeram presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, os representantes dos Fomecedores apresentaram os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo Consumido, porém, não ofertaram proposta de acordo.

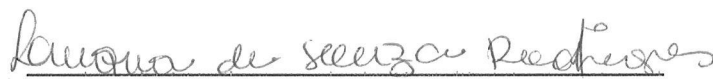
O Consumidor(a) por sua vez informou que recorrerá as vias judiciais.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Redações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pela conciliadora, pelo consumidor e pelos fornecedores.

Maracanaú, 28 de Janeiro de 2026.


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora)

PRESEÇA VIRTUAL
ANTÔNIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE (Consumidor)

PRESENÇA VIRTUAL
WHENDEO FELIPE DE FRANÇA(Preposto)
Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. (Fornecedor)

PRESENÇA VIRTUAL
RAFAELA DOS SANTOS CARNEIRO(Preposta)
Itaú Unibanco S.A. (Fornecedor)

PRESENÇA VIRTUAL
HELITON ALVES MARTINS(Advogado)
PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. (Fornecedor)



Processo: 2512056400100013...

O chat continua sendo RESERVADO

As mensagens não serão salvas quando a chamada terminar. Você pode enviar mensagens antes que o seja e a partir daí elas serão salvas em uma pasta.

Atuação: Mattos Cavalcanti 1013

A PREPOSTO: WHENDEO FELIPE DE FRANÇA; CPF: 100.244.064-57

Karoline - Preposta PICPAY 1011

HELITON ALVES MARTINS - OAB/SP 408.346

PREPOSTO (A) DO PICPAY: Karoline Lourenço Santos, Cracião - CPF: 410.379.408-90

E-MAIL PARA ENVIO DA ATA: proccompip@itap.com.br

Atuação: Mattos Cavalcanti 1014

A PREPOSTO AMAZON: WHENDEO FELIPE DE FRANÇA; CPF: 100.244.064-57

correspondencia@mattoscavalcanti.com.br

Enviar uma mensagem