
Resposta Google | CIP 26.01.0564.001.00047-301 | Reclamante: CARLOS ANTONIO ALVES DO NASCIMENTO

De : Mariana Barbosa Rangel
<mariana.rangel@lbca.com.br>

qua., 25 de fev. de 2026 09:37

 2 anexos

Assunto : Resposta Google | CIP 26.01.0564.001.00047-301 |
Reclamante: CARLOS ANTONIO ALVES DO
NASCIMENTO

Para : protocolo procon
<protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>, Equipe
Consumidor <equipe.consumidor@lbca.com.br>

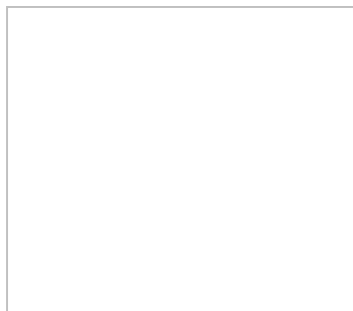
As imagens externas não são exibidas. [Exibir as imagens abaixo](#)

Prezados,

Segue resposta do Google para a presente reclamação.

Atenciosamente, Equipe Google

--



Mariana Barbosa Rangel

Advogada - Cível Estratégico

E-mail: mariana.rangel@lbca.com.br

Celular: +55 (81)99660-1398

Tel: +55 (11) 2127-1777

R. Dr. Renato Paes de Barros, 618 – 1º e 5º – Itaim Bibi

CEP 04530-000 – São Paulo/SP - Brasil

Aviso Legal: "As informações deste e-mail são protegidas pelo sigilo profissional nos termos do art. 7º da Lei 8.906/1994 - Estatuto da Advocacia e da Ordem dos Advogados do Brasil. Esta mensagem e seus anexos são destinados exclusivamente ao(s) destinatário(s) acima nomeado(s), trazendo uma comunicação privilegiada e sigilosa. Se você a tiver recebido por engano, por favor, delete-a imediatamente e nos informe o mais rápido possível, você não deve copiá-la ou usá-la para nenhuma finalidade ou revelar seu conteúdo a qualquer outra pessoa. A LBCA está em conformidade com os termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei n. 13.709/2018. Por favor, visite a nossa Política de Privacidade para maiores informações. Pense no meio ambiente antes de imprimir esse email".

 **Procon - Play_Solicitação Atendida (Reembolso) - CARLOS ANTONIO ALVES DO NASCIMENTO - CE.docx (2).pdf**
965 KB

 **Google Brasil Internet Ltda.pdf**
754 KB



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.

1. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

Em síntese, alega o usuário que em 16/01/2026, ao tentar realizar o download de um aplicativo, efetuou por engano compra no valor de R\$ 224,99 por meio da Google Play Store, informando que, ao perceber o equívoco, solicitou imediatamente o cancelamento e reembolso, mas teve o pedido negado, razão pela qual buscou o órgão de defesa do consumidor em busca de solução.



Desde já, o Google esclarece que a solicitação da Reclamante foi atendida e informa que o reembolso do valor de R\$224,99 foi devidamente realizado devendo refletir na conta do usuário no prazo de até 30 dias úteis, e aproveita a oportunidade para fornecer os esclarecimentos abaixo.

2. 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 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.

3. REEMBOLSO DOS VALORES

Tão logo tomou ciência da presente reclamação, o Google deu início à investigação dos fatos, analisando todas as informações relacionadas ao ocorrido, de modo que foi cancelada a transação e **o reembolso do valor de R\$224,99 foi devidamente realizado, devendo refletir na conta do usuário no prazo de até 30 dias úteis. Lembra-se de que cada instituição financeira tem seu procedimento de assegurar que o reembolso retorne da forma adequada, inclusive com prazos diferenciados.**

Assim sendo, houve a total solução da questão apresentada, não havendo providência ou ação pendente por parte da Reclamada. **Além disso, ante os reembolsos realizados, temos que inexistem fatos ou argumentos que justifiquem a continuidade do presente procedimento.**

4. NÃO VIOLAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Conforme o exposto, a Google, em momento algum, violou qualquer dos direitos previstos no CDC. Isto porque, assim que devidamente notificada da reclamação registrada pelo usuário, 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 pela Google nos moldes do art. 39 do CDC e seus**



incisos.

5. CONCLUSÃO E PEDIDOS

Por todo o exposto, requer-se o **Arquivamento Definitivo** de todas as Reclamações, uma vez que as solicitações do Reclamante foram plenamente atendidas com o reembolso dos valores pleiteados.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

Atenciosamente,

Fabio Rivelli

OAB/SP nº 297.608