



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2610056400100046301

Data de retorno do consumidor(a): 26/10/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Francisco Emanuel da Silva

CNPJ/CPF: 963.810.273-04

Endereço: Rua Polônia - 71 - Mucunã - Maracanaú - CE - 61914-160

Telefone: (85) 98798-4532

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Americanas.com

Nome Fantasia: Americanas.com

CPF/CNPJ: 00.776.574/0001-56

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 4003-1881

E-mail Institucional: procon@americanas.io

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

No dia 12/10/2026, o Reclamante realizou uma compra no estabelecimento comercial da Reclamada (Lojas Americanas). No momento do checkout, efetuou o pagamento do produto por meio de cartão de débito.

Ocorre que, não obstante o valor de R\$ 43,96 (quarenta e três reais e noventa e seis centavos) ter sido devidamente debitado de sua conta bancária, o sistema do estabelecimento não registrou a aprovação da transação. Sob a alegação de inconformidade sistêmica, a funcionária da Reclamada recusou a entrega da mercadoria, condicionando a liberação do bem à realização de um novo pagamento.

Diante da exigência, o consumidor realizou um segundo pagamento via Pix para poder retirar o produto. Em relação ao valor debitado no cartão, o consumidor foi orientado a aguardar o prazo de até 42(quarenta e duas) horas para o estorno automático em sua conta. Sem solução, o consumidor buscou o Procon na busca de intermediação.

Pedido:



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

Diante do exposto, o Reclamante requer a notificação da empresa Reclamada para que:

1. Promova a restituição/estorno imediato do montante de R\$ 43,96 (quarenta e três reais e noventa e seis centavos), referente ao pagamento efetuado via débito e retido indevidamente pela empresa.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 15 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Francisco Emanuel da Silva - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____