



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00013-3

Data/Hora de Abertura: 05/12/2025 às 09:33:17

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: ANTÔNIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE

CPF do Consumidor: 614.779.743-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Amazon.com.br	Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.	15.436.940/0001-03	25.12.0564.001.00013-301
Picpay	PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	22.896.431/0001-10	25.12.0564.001.00013-302
Banco Itaú Unibanco	Itaú Unibanco S.A.	60.701.190/0001-04	25.12.0564.001.00013-303

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Televisão

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:



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

Relata o consumidor que adquiriu uma televisão na plataforma Amazon em 07/11/2025, no valor de R\$ 2.239,52, optando pelo pagamento em 12 parcelas no cartão de crédito. Informa que, em razão do valor elevado, o banco solicitou a confirmação da compra por medida de segurança. O consumidor confirmou a operação, porém, foi feito o pagamento integral do valor.

Diante disso, solicitou imediatamente o cancelamento da compra, que permaneceu em processamento pela Amazon. Afirma que, em 11/11/2025, foi contatado via WhatsApp por uma pessoa que se identificou como representante da Amazon, a qual apresentou todos os dados do pedido, informou sobre o cancelamento e ofereceu a possibilidade de refazer a compra de forma parcelada, conforme desejado. O suposto representante encaminhou um boleto no valor total de R\$ 2.229,52, em nome da Amazon e do PicPay, garantindo que o parcelamento seria realizado posteriormente. Após efetuar o pagamento, poucos minutos depois o consumidor passou a desconfiar de que havia sido vítima de um golpe.

Narra que buscou atendimento junto às empresas PicPay, Amazon e Banco Itaú, além de proceder ao bloqueio de seu cartão de crédito do referido banco, utilizado para pagamento do boleto. Todavia, até o presente momento, não obteve retorno satisfatório de nenhuma das instituições.

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor um posicionamento das empresas Amazon, PicPay e Banco Itaú para a resolução do caso, solicitando o estorno do valor pago.

TRATATIVAS

05/12/2025 - **Carta**
Situação: Aberta