



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número

Atendimento: 2512056400100013301,2512056400100013303,2512056400100013302

de

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): - 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

Procurador(a): - CPNJ/CPF:

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.

Itaú Unibanco S.A..

PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

Nome Fantasia:

Amazon.com.br

Banco Itaú Unibanco..

Picpay

CPF/CNPJ:

15.436.940/0001-03

60.701.190/0001-04

22.896.431/0001-10

Endereço de Correspondência:

Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - 2041 - ANDAR 18 20 21 22 E 23 LADO A TORRE E -
Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-011



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

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - TORRE CONCEIÇÃO 11º Andar/ nº 100 - Parque Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-902

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **28/01/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência:

Relato:

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



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

pago.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 09 de Janeiro de 2026 .

Link da videochamada: <https://meet.google.com/duz-qzxw-ewg>

LUANA DE SOUZA RODRIGUES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a):_____