



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número

Atendimento: 2512056400100013301,2512056400100013303,2512056400100013302

de

Ao representante legal de:

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

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

Telefone Institucional:

(11) 4130-2000



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

(11) 3629-2289

0800 025 8000

E-mail Institucional:

legal-brasil@amazon.com

protocolocentralprocon@itau-unibanco.com.br

consumidor@picpay.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **28/01/2026 às 10:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

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

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



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

E-mail: edutst32@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

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 pago.

Maracanaú/CE, 09 de Janeiro de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____