



**ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DA COORDENADORIA DE DEFESA DO
CONSUMIDOR - PROCON CEARÁ**

NOTIFICAÇÃO: 2505056400100039301, 2505056400100039302

CONSUMIDOR: CARLOS WASPARY ARAÚJO BARROS

FORNECEDOR: EMPREENDIMENTOS PAGUE MENOS S/A

EMPREENDIMENTOS PAGUE MENOS S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF. Nº. 06.626.253/0001-51, com sede na **Rua. Pompeu, 1520, 3º andar, Centro – Fortaleza (CE)**, endereço eletrônico: paguemenos@rochacalderon.com.br, por seu advogado abaixo assinado, **com escritório na Avenida Paulista, 1274 - 19 andar - Bela Vista, São Paulo - SP, 01310-100**, para onde deverão ser enviadas as notificações do presente feito, em nome de **FABIANO ZAVANELLA, OAB/SP 163.012, sob pena de nulidade**, vem a presença de vossa Senhoria, apresentar sua **RESPOSTA À RECLAMAÇÃO**, o que faz nos seguintes termos:

I - DOS FATOS

Inicialmente, válida uma breve síntese do pedido do consumidor.

O consumidor informa que, no dia 27 de abril de 2025, realizou a aquisição de sete cartões-presente da Google na loja Pague Menos, no valor total de R\$ 2.100,00 (dois mil e cem reais), sendo que cada cartão possuía o valor unitário de R\$ 300,00 (trezentos reais).



No entanto, ao tentar utilizar os respectivos códigos, o consumidor não conseguiu efetuar o resgate dos cartões, cujos códigos são:

JX1Z 4TDV MNMW LV7P

2MLC 624F 2SYD 46JN

Diante da situação, o consumidor entrou em contato com a empresa Google, que solicitou o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para análise do caso. Contudo, a resposta fornecida pela empresa não foi satisfatória, não solucionando o problema.

Assim, requer em síntese o desbloqueio do cartão ou estorno do valor

II – DOS ESCLARECIMENTOS

Inicialmente, válido ressaltar que a **PAGUE MENOS** busca sempre ser não somente uma rede de farmácias, mas um hub integrado de saúde, com uma proposta de valor diferenciada para os nossos clientes, portanto, preza pela qualidade de prestação e fornecimento de seus serviços.

Portanto, cabe informar que após reclamação recebida, a empresa informa que está analisando a situação do consumidor e, caso identifique que houve algum erro no procedimento interno, será tomada as devidas providências.

Contudo, válido salientar que a reclamação do consumidor aponta uma suposta falha no produto adquirido, entretanto, o que acontece é que devido ao valor dos cartões comprados, se fez necessária a comprovação de identidade, conforme legislação.

Chegou ao conhecimento da **PAGUE MENOS** apenas a reclamação do consumidor, sem qualquer comprovação dos fatos acima narrados.

Válido ressaltar aqui o que dispõe o artigo **186 do CC** quanto ao dever reparatório no qual exige a configuração do ato ilícito para sua configuração:

Art. 186. *Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.*

Portanto, para que haja o dever de reparação, o consumidor deveria ter comprovado que a empresa praticou ato ilícito, o que não o fez.

No caso em tela, o consumidor não apresentou qualquer prova do prejuízo sofrido.

Ademais, o **art. 31 do CDC** também reforça o dever de clareza nas informações prestadas, o que é rigorosamente cumprido por esta fornecedora.

Art. 31. *A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.*

Ressalta-se que a Intenção da Pague Menos é ser transparente com cada consumidor e minimizar o transtorno gerado por eventual falha na prestação dos serviços.



Em contato com a empresa fornecedora, nos foi informado que os cartões foram ativados, o que impediria um eventual estorno, de modo que está pendente apenas de verificação de identidade.

sex 13/06/2025 10:10
JN
Jonathan Nascimento <jnascimento@incomm.com>
RES: RECLAMAÇÃO PROCONSUMIDOR: 25.02.0317.001.00046-301 - CARLOS WASPARY ARAÚJO BARROS - Estorno de valor - Procon de Maracanaú - CE
Para FRANCISCA MARTINS DE LIMA SILVA

Prezados,

Verificamos em nosso sistema que o processo de ativação dos cartões foi realizado com sucesso, sem qualquer anormalidade. Ressaltamos que, neste caso, o atendimento à demanda em questão é de responsabilidade do Google, uma vez que tanto a InComm quanto a PM não possuem acesso à plataforma envolvida.

Conforme evidência fornecida pelo cliente em foto, o caso trata-se de uma verificação de identidade feita pelo próprio google em acordo com as leis vigentes no país. A verificação tem o intuito de:

- Conferir se as informações estão corretas quando você acessa conteúdo específico.
- Conferir sua identidade e concluir uma transação com o Google.
- Se o google encontrar atividades ou transações incomuns.
- Caso Google precise de mais informações por motivos legais ou regulamentares.

É importante ressaltar que a verificação está em acordo com os termos de uso e de privacidade que o cliente aceita ao criar a conta google e reforçado na hora da utilização do PIN na plataforma: https://support.google.com/googlepay/answer/9039712?hl=pt-BR&ref_topic=10168193&sjid=3588302389474412732-SA

Assim, esclarecidos os fatos, a reclamada se lamenta por eventual transtorno ocasionado, contudo, não há qualquer irregularidade na forma como foi conduzida pela empresa, não havendo dolo e nem culpa.

Deixamos abaixo o link para que o consumidor possa entrar em contato com o suporte:

https://support.google.com/googlepay/answer/9039712?hl=pt-BR&ref_topic=10168193&sjid=3588302389474412732-SA

Nesse passo, o fornecedor fica à disposição para prestar novos esclarecimentos que se entender necessários.

Requer ainda que **TODAS AS INTIMAÇÕES E NOTIFICAÇÕES** relativas ao presente feito sejam feitas, encaminhadas ou publicadas única e exclusivamente em nome do advogado **FABIANO ZAVANELLA, com inscrição na OAB/SP sob nº 163.012, Av Paulista, 1274 – 19º andar – Bela Vista – São Paulo – SP - 01310-100 – Fone: (0xx11) 3357-2300, e-mail paguemenos@rochacalderon.com.br, sob pena de nulidade.**



Termos em que,

Pede deferimento.

São Paulo, 16 de junho de 2025.


FABIANO ZAVANELLA
OAB/SP 163.012