



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**

**Número**

**de**

**Atendimento:** 2512056400100013301,2512056400100013303,2512056400100013302

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** ANTÔNIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE - **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 **08/01/2026 às 11:00** 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.<sup>a</sup>, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/rxe-kvqt-bsu>

**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.<sup>a</sup> 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, 16 de Dezembro de 2025 .

---

**PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente**

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**Procon - Maracanaú**

**Recebi a presente notificação nesta data: 16/12/2025**

**Ass. do consumidor(a):** \_\_\_\_\_

**ANTÔNIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE**