



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00047-3

Data/Hora de Abertura: 20/01/2026 às 09:14:07

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: CARLOS ANTONIO ALVES DO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 478.501.753-87

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Google	Google Brasil Internet Ltda.	06.990.590/0001-23	26.01.0564.001.00047-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)

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

Relato:

O consumidor alega que, em 16/01/2026, ao tentar realizar o download de um aplicativo, acabou efetuando, por engano, uma compra no valor de R\$ 224,99 (duzentos e vinte e quatro reais e noventa e nove centavos) por meio da plataforma Google Play Store.

Imediatamente após perceber o equívoco, tentou cancelar a compra e solicitar o respectivo reembolso. No mesmo dia, recebeu um e-mail da reclamada informando a negativa do pedido de



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

reembolso.

Diante da recusa e sentindo-se lesado, o consumidor compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda apresentada.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer o reembolso integral do valor pago.

TRATATIVAS

20/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta