



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número

Atendimento: 2512056400100013301,2512056400100013303,2512056400100013302

de

Data de retorno do consumidor(a): 15/12/2025

Horário: 10:00h

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): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Amazon.com.br

Banco Itaú Unibanco

Picpay

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:



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

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

(11) 3629-2289

0800 025 8000

E-mail Institucional:

legal-brasil@amazon.com

protocolocentralprocon@itau-unibanco.com.br

consumidor@picpay.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.



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

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.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 05 de Dezembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

ANTÔNIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____