

**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00036-3**Data/Hora de Abertura:** 18/03/2025 às 15:10:57**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:** JOSÉ FABIO MEDEIRO DE OLIVEIRA**CPF do Consumidor:** 060.224.583-40**Nome do Procurador:** FRANCISCA ADRIANA OLIVEIRA DE DEUS**CPF do Procurador:** 098.426.693-35**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

| Nome Fantasia   | Razão Social                              | CNPJ/CPF           | Número de Atendimento    |
|-----------------|-------------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| Amazon.com.br   | Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. | 15.436.940/0001-03 | 25.03.0564.001.00036-301 |
| Banco do Brasil | Banco do Brasil S.A.                      | 00.000.000/0001-91 | 25.03.0564.001.00036-302 |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO****Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Televisão**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado**Relato:**

Relata o consumidor que realizou a compra de 2 produtos junto a plataforma da empresa Amazon (aparelho airfryer e uma televisão). Afirma que transcorridos 3 dias a Amazon cancelou as

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

compras pois foi constatado uma divergência entre a titular da conta junto a plataforma e o titular do cartão de crédito utilizado para pagamento dos produtos adquiridos. Afirma que, a data da compra já estava próxima da data de vencimento da fatura, que por este motivo foi gerado boleto no valor de R\$ 498,09 (QUATROCENTOS E NOVENTA E OITO REAIS E NOVE CENTAVOS) das primeiras parcelas de ambos os produtos mesmo as compras estando canceladas, que manteve contato junto a empresa Amazon para solicitar esclarecimentos, esta por sua vez orientou o reclamante a entrar em contato com o Banco do Brasil, instituição essa responsável pela administração do referido cartão de crédito. Afirma que foi advertido que a compra havia sido cancelada pela Amazon, que a instituição financeira Banco do Brasil teve os valores condizentes as compras ressarcidos, porém este banco ainda não repassou as quantias para a administradora do cartão de crédito, deixando-o sem solução definitiva para sua demanda. Afirma ainda que, como a fatura já havia sido fechada, fora orientado a realizar o pagamento da mesma e que seria ressarcido em forma de crédito, sem obter mais informações a respeito de eventual ressarcimento. Discordando o consumidor do posicionamento de ambas as empresas, dirigiu-se a sede deste órgão para buscar uma solução para sua tratativa.

**Pedido:**

Diante do exposto, o consumidor requer mais informações a respeito do fato transcorrido, bem como cancelamento de parcelas vincendas e também o ressarcimento da quantia referente a fatura com vencimento de 20/03/2025, de valor R\$ 498,09 (QUATROCENTOS E NOVENTA E OITO REAIS E NOVE CENTAVOS) devidamente corrigido, pois como foi orientada a efetuar o pagamento dessa fatura já gerada, e como forma de evitar possíveis complicações irá efetuar o pagamento da fatura outrora citada.

**TRATATIVAS****31/03/2025 - Audiência****Situação:** Aberta**18/03/2025 - Carta****Fornecedor:** Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida**Fornecedor:** Banco do Brasil S.A.**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida**Resposta do Fornecedor - Amazon.com.br:****Resposta do Fornecedor - Banco do Brasil:**

Ao Procon Municipal de Maracanaú CE



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON MARACANAÚ**

**NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**

**Número de Atendimento:** 2503056400100036301,2503056400100036302

Ao representante legal de:

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

**Razão Social:**

Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.

Banco do Brasil S.A.

**Nome Fantasia:**

Amazon.com.br

Banco do Brasil

**CPF/CNPJ:**

15.436.940/0001-03

00.000.000/0001-91

**Endereço de Correspondência:**

Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - 2041 - ANDAR 18 20 21 22 E 23 LADO A TORRE E  
Jila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-011

Quadra SAUN Quadra 5 - Lote B, Quadra SAUN Quadra 5 - Asa Norte - Brasília - DF - 70040-200

**Telefone Institucional:**

(11) 4130-2000

(61) 3493-0000

**E-mail Institucional:**

legal-brasil@amazon.com

unidadeouvidoria@bb.com.br

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

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 **23/04/2025 às 11:15 horas**, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou 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.

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** JOSÉ FABIO MEDEIRO DE OLIVEIRA - **CNPJ/CPF:** 060.224.583-40

**Endereço:** Rua Paulo Afonso - 345 - Jarí - Maracanaú - CE - 61916-570

**Telefone:** (88) 99269-3799

**E-mail:**

**Procurador(a):** FRANCISCA ADRIANA OLIVEIRA DE DEUS - **CPF:** 098.426.693-35

**Telefone:** (85) 99155-2430

**E-mail:** fdri7803@gmail.com

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata o consumidor que realizou a compra de 2 produtos junto a plataforma da empresa Amazon (aparelho airfryer e uma televisão). Afirma que transcorridos 3 dias a Amazon cancelou as compras pois foi constatado uma divergência entre a titular da conta junto a plataforma e o titular do cartão de crédito utilizado para pagamento dos produtos adquiridos. Afirma que, a data da compra já estava próxima da data de vencimento da fatura, que por este motivo foi gerado boleto n valor de R\$ 498,09 (QUATROCENTOS E NOVENTA E OITO REAIS E NOVE CENTAVOS) das primeiras parcelas de ambos os produtos mesmo as compras estando canceladas, que manteve contato junto a empresa Amazon para solicitar esclarecimentos, esta por sua vez orientou o reclamante a entrar em contato com o Banco do Brasil, instituição essa responsável pela administração do referido cartão de crédito. Afirma que foi advertido que a compra havia sido cancelada pela Amazon, que a instituição financeira Banco do Brasil teve os valores condizentes as compras ressarcidos, porém este banco ainda não repassou as quantias para a administradora do cartão de crédito, deixando-o sem solução definitiva para sua demanda. Afirma ainda que, como a fatura já havia sido fechada, fora orientado a realizar o pagamento da mesma, e que seria ressarcido em forma de crédito, sem obter mais informações a respeito de eventual



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**

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

ressarcimento. Discordando o consumidor do posicionamento de ambas as empresas, dirigiu-se a sede deste órgão para buscar uma solução para sua tratativa.

**Pedido:**

Diante do exposto, o consumidor requer mais informações a respeito do fato transcorrido, bem como cancelamento de parcelas vincendas e também o ressarcimento da quantia referente a fatura com vencimento de 20/03/2025, de valor R\$ 498,09 (QUATROCENTOS E NOVENTA E OITO REAIS E NOVE CENTAVOS) devidamente corrigido, pois como foi orientada a efetuar o pagamento dessa fatura já gerada, e como forma de evitar possíveis complicações irá efetuar o pagamento da fatura outrora citada.

Maracanaú/CE, 31 de Março de 2025.

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_

Nome do funcionário/responsável (legível): \_\_\_\_\_