

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR****Número de Atendimento:** 2503056400100036301,2503056400100036302

Eu, **JOSÉ FABIO MEDEIRO DE OLIVEIRA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

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 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.

DATA DE RETORNO: 31/03/2025, às 9 horas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 18 de Março de 2025.

Consumidor(a): José Fábio Medeiros de Oliveira
JOSÉ FABIO MEDEIRO DE OLIVEIRA