



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00052-3

Data/Hora de Abertura: 15/10/2025 às 08:20:02

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: SHELDON GUIMARÃES DE ALMEIDA

CPF do Consumidor: 070.349.053-20

Nome do Procurador: TEREZINHA HONORIO DE MEDEIROS

CPF do Procurador: 458.460.493-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
EBANX	EBANX Ltda	13.236.697/0001-46	25.10.0564.001.00052-301
AIBR INSTITUICAO DE PAGAMENTO	AIBR INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA	32.246.162/0001-09	25.10.0564.001.00052-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha

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

Relato:



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

Relata o consumidor que, no dia 01/10/2025, realizou uma compra no valor de R\$ 345,29 (trezentos e quarenta e cinco reais e vinte e nove centavos) na plataforma AliExpress, utilizando cartão de crédito como forma de pagamento.

Após a finalização da compra, o valor foi imediatamente descontado do cartão. Contudo, no mesmo instante, o AliExpress cancelou automaticamente o pedido, informando que o cancelamento ocorreu por motivos de segurança.

Ao verificar a página de cancelamento, constava a informação de que o reembolso seria efetuado até o dia 11/10/2025. Entretanto, até a presente data, 15/10/2025, o valor ainda não foi restituído. Dessa forma, buscou o Procon na busca de uma solução.

Pedido: A consumidora solicita ao AliExpress a devolução integral do valor de R\$ 345,29, referente à compra cancelada, para o cartão de crédito utilizado na transação.

TRATATIVAS

30/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta

15/10/2025 - **Carta**

Fornecedor: EBANX Ltda

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - EBANX:

A Ebanx Ltda, pessoa jurídica de direito privado, neste ato representada por seus representantes legais, vem, respeitosamente, apresentar RESPOSTA à reclamação apresentada, conforme notificação encaminhada e pelos fatos e fundamentos expostos no documento anexo.

A empresa reitera o compromisso com a transparência, respeito ao direito do consumidor e atendimento de qualidade. A presente resposta tem o intuito de esclarecer os pontos levantados na reclamação e fornecer os devidos esclarecimentos para a análise e avaliação competente.

Diante das evidências e esclarecimentos expostos, rogamos seja dada procedência à presente defesa, concluindo pela insubsistência e arquivamento da reclamação apresentada.