

ILUSTRÍSSIMO DIRETOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARA

Número de Acompanhamento

25.10.0564.001.00052-301

RECLAMADA ▾

EBANX

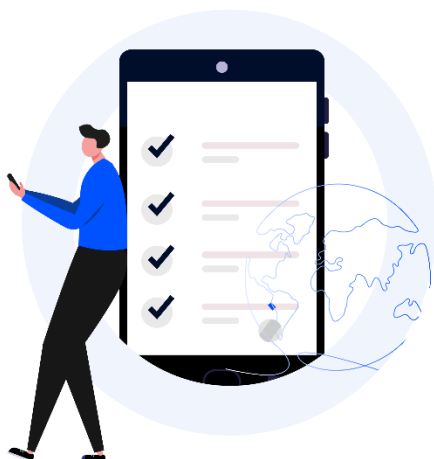
RECLAMANTE ▾

SHELDON GUIMARÃES DE ALMEIDA
070.349.053-20

Resumo dos fatos ▾

O Reclamante relata que, em 01/10/2025, efetuou uma compra no valor de R\$ 345,29 na plataforma AliExpress, por meio de cartão de crédito, tendo o valor sido imediatamente debitado. No entanto, o pedido foi automaticamente cancelado pela própria plataforma por motivos de segurança, constando na página de cancelamento que o reembolso seria realizado até 11/10/2025. Passada a data informada e não havendo devolução do valor até 15/10/2025, o consumidor procurou o Procon em busca de uma solução.

Acerca disso, a Ebanx informa que ▾



1

Não é o único processador de pagamentos da Aliexpress, sendo apenas uma das diversas instituições intermediadoras utilizadas pela plataforma.

2

Como processador de pagamentos ele atua como intermediador entre consumidores e empresas globais, processando pagamentos.

3

Cabe unicamente à plataforma AliExpress proceder à baixa do valor em seu sistema interno, por ser responsável por gerenciar cobranças, reembolsos e logística.



O **EBANX LTDA**, é uma empresa que **fornece a infraestrutura tecnológica necessária para viabilizar a comunicação e a efetivação de transações financeiras entre consumidores da América Latina e sites internacionais**. Atuando como intermediador financeiro, o EBANX LTDA **processa pagamentos realizados em sites estrangeiros**, permitindo que os consumidores utilizem métodos de pagamento locais, como boleto bancário, Pix, cartão de crédito e débito. Sua atuação está prevista na Lei nº 12.865/2013, que disciplina as instituições de pagamento e os arranjos de pagamento no país e segue a regulamentação do Banco Central do Brasil (Bacen).

Inicialmente, cumpre destacar que, após minuciosa análise nos sistemas internos da empresa, não foi localizada qualquer transação ou registro referente à compra mencionada pelo consumidor, realizada em 01/10/2025, no valor de R\$ 345,29. Assim, o EBANX não foi o intermediador do pagamento em questão, razão pela qual resta configurada sua ilegitimidade passiva na presente demanda.

Importante esclarecer que o EBANX não realiza vendas de produtos e não mantém plataforma própria de comércio eletrônico, atuando exclusivamente como processadora de pagamentos, ou seja, como prestadora de serviço técnico que intermedia transações financeiras entre consumidores e empresas parceiras, sem qualquer ingerência sobre a comercialização, entrega ou reembolso de mercadorias.

No caso em análise, o consumidor declara ter efetuado uma compra na plataforma AliExpress, mas não apresentou documento hábil que comprove que o pagamento foi processado pelo EBANX. Ressalta-se que a AliExpress opera com diversas processadoras de pagamento, e, portanto, cabe ao reclamante identificar corretamente o responsável pela operação para que eventual demanda seja dirigida à parte legítima.

Ainda que, em tese, o EBANX tivesse intermediado o pagamento, sua função se limita ao repasse dos valores ao destinatário, sem deter a posse ou gestão do montante, que é transferido imediatamente à empresa vendedora, neste caso, a própria AliExpress. Assim, qualquer questionamento sobre reembolso ou cancelamento de compra deve ser direcionado diretamente à plataforma responsável pela venda, pelos canais oficiais de atendimento disponibilizados pela AliExpress.

Adicionalmente, o EBANX não realiza, em nenhuma hipótese, a entrega de produtos. Essa atividade não faz parte de sua atuação, estando fora de seu escopo técnico e contratual. Questões como qualidade, envio ou não recebimento da mercadoria deve ser tratadas diretamente com o fornecedor responsável.

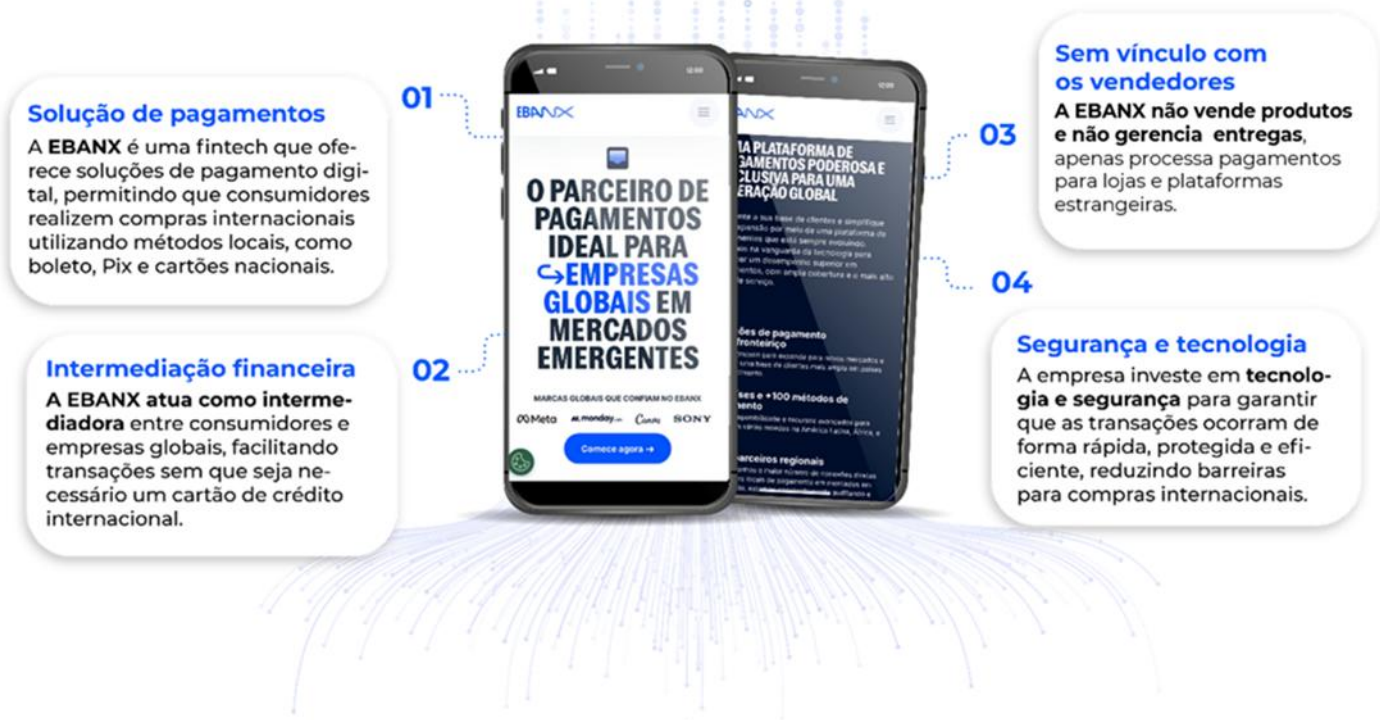
Para fins ilustrativos, a função do EBANX pode ser comparada à de uma operadora de telefonia: se um consumidor contrata determinado serviço por telefone e não fica satisfeito, deve pleitear a solução junto à empresa prestadora do serviço, e não à operadora que apenas viabilizou a comunicação.

Do mesmo modo, a mera visibilidade da marca EBANX em comprovantes ou extratos decorre de exigência regulatória do Banco Central do Brasil, sem que isso implique integração à cadeia de consumo ou corresponsabilidade pelos fatos narrados.

Diante de todo o exposto, requer-se que a demanda seja direcionada à AliExpress e o reconhecimento da ilegitimidade passiva do EBANX, com sua consequente exclusão do polo passivo da presente demanda, já que não possui qualquer vínculo com os problemas relatados, não detém os valores pagos e tampouco contribuiu para os fatos narrados.

Por fim, recomenda-se que o reclamante entre em contato diretamente com a AliExpress para esclarecimentos e eventual reembolso, utilizando os canais oficiais de atendimento disponibilizados pela referida plataforma.

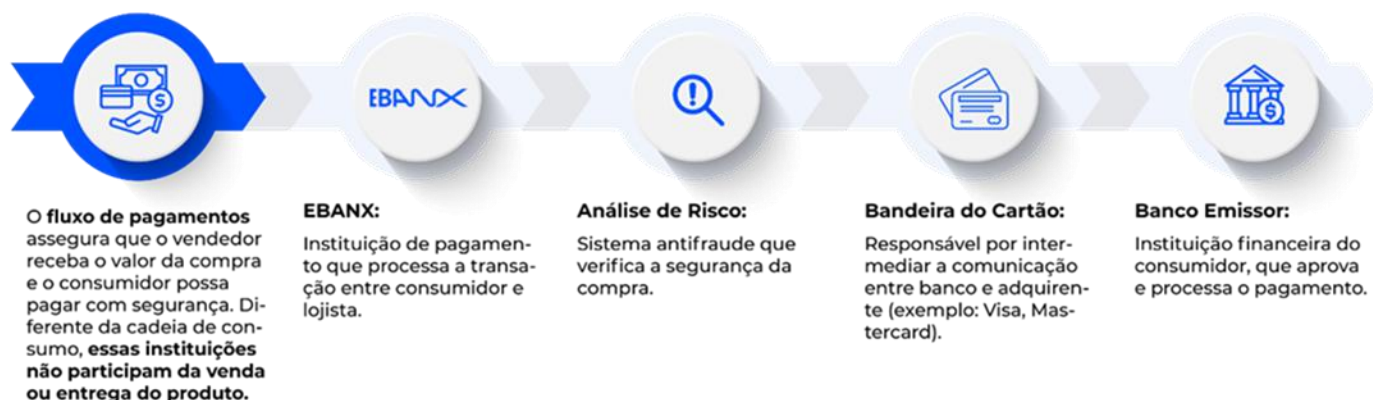
• Como funciona a EBANX?



Conforme observado acima, a sua atuação se limita ao processamento de pagamentos, **não possuindo qualquer ingerência sobre a comercialização, entrega de produtos ou entrega de produtos**. Ou

seja, a relação de consumo **se estabelece diretamente entre o comprador e o vendedor** – seja uma loja virtual brasileira ou estrangeira.

Fluxo de Pagamentos – Garantindo a Transação Financeira



A **EBANX** **não fabrica, vende ou distribui produtos, tampouco presta serviços ao consumidor final**. Assim, não pode ser responsabilizada por problemas relacionados à entrega, qualidade dos produtos, cancelamentos ou reembolsos, pois esses aspectos são de inteira responsabilidade das plataformas e lojistas

que efetivam a venda.

Portanto, a **EBANX** **não pode ser responsabilizada pelos fatos apresentados pelo(a) reclamante**, já que, conforme dito, **não faz parte da cadeia de consumo**.

Cadeia de Consumo – Responsável pelo Produto e Entrega



A EBANX NÃO FAZ PARTE DA CADEIA DE CONSUMO

A **EBANX não vende, não entrega e não gerencia reembolsos**. Sua única função é garantir que os pagamentos sejam processados de forma segura e eficiente.

Portanto, **qualquer problema relacionado ao produto ou entrega deve ser resolvido diretamente com o marketplace ou vendedor**.

Por fim, a **EBANX** reafirma seu compromisso com a transparência, segurança e confiabilidade de seus serviço, e permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Requerimentos. ▾

Diante do exposto, a **EBANX** pugna pelo arquivamento da reclamação.

Termos em pede deferimento,

Recife/PE, 24 de outubro de 2025.



Pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 13.236.697/0001-46, com sede na Rua Marechal Deodoro, nº 630, Praça San Marco Auditório, Centro, Curitiba/PR, CEP 80.010-010

Intimações exclusivas para Marconi d'Arce, OAB/PE 35.094, Rua da Hora, 692 - Espinheiro, 52.020-015

Marconi d'Arce



OAB/PE 35.094