



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2510056400100052301

Data de retorno do consumidor(a): 25/10/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SHELTON GUIMARÃES DE ALMEIDA

CNPJ/CPF: 070.349.053-20

Endereço: Rua 61 - 157 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-250

Telefone: (85) 99704-8842

E-mail: naotem@gmail.com

Procurador(a): TEREZINHA HONORIO DE MEDEIROS - **CPF:** 458.460.493-20

Telefone: (85) 99759-9117

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: EBANX

Nome Fantasia: EBANX

CPF/CNPJ: 13.236.697/0001-46

Endereço de Correspondência: Rua Marechal Deodoro - 630, Piso Praça San Marco - Auditório - Centro - Curitiba - PR - 80010-010

Telefone Institucional: (41) 3044-8500

E-mail Institucional: legal.claims@ebanx.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, 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.



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

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.

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, 15 de Outubro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

SHELDON GUIMARÃES DE ALMEIDA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____