

Ouvidoria BB – 2025/ 117642610
Brasília (DF), 26 de abril de 2025



PROCON MARACANAÚ CE

Número de Atendimento: 2503056400100036301, 2503056400100036302
JOSÉ FABIO MEDEIRO DE OLIVEIRA
CPF 060.224.583-40

Prezados,

Em atenção a Notificação PROCON, informamos que houve análise/resposta à demanda do consumidor em 24/03/2024 via Proconsumidor conforme abaixo e ratificamos, tendo em vista que na audiência de 20/04/2025, o consumidor se ausentou:

“ Identificamos vouchers encaminhados pelo estabelecimento comercial ao Banco do Brasil para lançamento na fatura do cartão do consumidor, cujo lançamento a crédito foi realizado na fatura com vencimento em 20/04/2025:

10/03	AMAZON MARKETPLACE SAO PAULO	BR	R\$	-2.279,00
10/03	AMAZON MARKETPLACE SAO PAULO	BR	R\$	-441,12

Esclarecemos que o envio de transações (débitos ou créditos) na fatura do cartão é de responsabilidade exclusiva dos estabelecimentos comerciais (através de suas respectivas processadoras).

Dessa forma, caso ao consumidor não concorde com o valor do voucher, será necessário verificar diretamente com o estabelecimento comercial.

Ressaltamos que o cartão de crédito é um meio de pagamento, não sendo permitido ao Banco do Brasil cancelar/postar em fatura, unilateralmente, uma compra ou serviço contratado por um cliente junto a um estabelecimento comercial.

O Banco do Brasil não mantém vínculo com os estabelecimentos comerciais aceitantes de cartão.

As transações realizadas por meio de cartão de crédito são gerenciadas por Adquirentes (como a Cielo ou Rede), sendo de responsabilidade destas empresas o envio dos valores a serem cobrados/estornados na fatura.

Ao Banco cabe receber diariamente os arquivos com todas as transações processadas para os seus cartões e efetuar a postagem nas respectivas faturas.



Lembramos que o Banco do Brasil é apenas o banco emissor do cartão e não o beneficiário do crédito das compras aprovadas e não possui autonomia para cancelar ou suspender cobranças unilateralmente, acordadas entre as partes envolvidas.

Portanto, uma vez comprovado que não foram identificadas quaisquer irregularidades, ou ainda, violação aos princípios previstos na Legislação Consumerista, entende-se que a Empresa Reclamada não deve sofrer qualquer tipo de penalidade administrativa.

Permanecemos sempre à disposição na Ouvidoria BB, bem como pelos canais de comunicação digitais e toda Rede de agências BB.

Atenciosamente,

Ouvidoria BB