

Belo Horizonte, 13 de agosto de 2026

RESPOSTA OUVIDORIA – INTER – MARIA AURICELIA DO NASCIMENTO

ENDEREÇO PROCON: Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE

protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br

Canal da reclamação: PROCON – Municipal de Maracanaú- CE

Código da manifestação: 26.08.0564.001.00016-301

Protocolo Ouvidoria:

BANCO INTER S.A., pessoa jurídica de direito privado, estabelecido na Av. Barbacena, nº 1219, Bairro: Santo Agostinho, CEP 30.190-131, Belo Horizonte - MG, inscrito no CNPJ sob o nº 00.416.968/0001-01, em atendimento à reclamação, vem esclarecer:

A consumidora procurou este PROCON com reclamação sobre o cancelamento de um produto adquirido pelo Intershop, por meio do crediário digital.

Inicialmente, tendo em vista os esclarecimentos prestados e o atendimento da presente demanda, aspirando a celeridade e economia procedimental, requer a dispensa da audiência previamente agendada, solicitando seu cancelamento e o consequente arquivamento do feito, nos termos do pedido retro.

Em atenção ao contato da consumidora, encaminhamos prontamente o caso à loja parceira para análise do ocorrido e orientações necessárias, a fim de adotarmos as providências cabíveis e buscarmos a resolução da questão.

Após nossos estudos, destacamos que houve o cancelamento do seu pedido e o valor correspondente, referente a parcela de entrada, de R\$ 128,25 foi estornado em 12/08/2026, podendo ser visualizado em seu extrato.

Para fins de esclarecimento, informamos que a atuação do Inter se limita a disponibilizar, em seus meios digitais, o espaço para que as lojas parceiras divulguem seus produtos, bem como a processar as transações financeiras relativas à aquisição desses itens, conforme previsto no Termo de Uso e Condições Gerais do Marketplace.

Nesse sentido, ressaltamos que o Termo de Uso e Condições Gerais do Marketplace, em sua cláusula 5.2, trata especificamente sobre esse assunto, conforme transcrição a seguir:

5.2. Condições da Compra de Produtos e Serviços. O Usuário reconhece que as Empresas Parceiras são responsáveis por estabelecer as condições de compra dos Produtos e Serviços- tais como preço, condições e taxas/valores de entrega, garantia, devolução, troca, validade e reembolso, sendo inclusive de competência das Empresas Parceiras a indicação do prazo de validade de forma clara e transparente ao



Usuário, conforme legislação aplicável), não possuindo, o Inter, responsabilidade por eventuais danos ou prejuízos causados.

Destacamos que o Inter atua como intermediador, sendo os parceiros responsáveis pelo valor dos produtos, entrega e porcentagem de cashback.

Esperando ter atendido a demanda, subscrevemo-nos com votos de estima e elevada consideração, bem como solicitamos o arquivamento do feito.

Atenciosamente,

OUVIDORIA
INTER S.A.

Comprovante de reembolso

Olá, MARIA AURICELIA DO NASCIMENTO!

Informamos que o reembolso foi realizado com sucesso.

Em caso de dúvida, entre em contato com nossa central de atendimento.

Produtos

Nome do produto:	Smart TV 32" HD Philco P32CRB Roku TV HDR10 Dolby Audio
Quantidade:	1

Total dos produtos selecionados

Data do reembolso:	12/08/2026
Total pago:	R\$ 128,25
Frete:	R\$ 25,98
Total beneficio recebido:	
Total beneficio promocional recebido:	
Valor do reembolso:	R\$ 128,25

* Valor da entrada estornado. O contrato será cancelado e as parcelas pagas serão estornadas dentro de até 3 dias úteis.

Dados do favorecido

Nome do titular:	MARIA AURICELIA DO NASCIMENTO
Número do pedido:	194260006649031-01
Forma de pagamento:	Crédito Digital

Atenção: O valor será creditado conforme a forma de pagamento utilizada na compra. Se a compra tiver sido realizada no crédito, o valor poderá ser creditado até a fatura subsequente. Caso seja necessária a antecipação das parcelas, esta deve ser realizada por você através do App.

Atenciosamente,
Equipe Inter
Belo Horizonte, 12/08/2026

Central de Atendimento:
3003 4070 (Capitais e regiões metropolitanas)
0800 940 0007 (demais localidades)
Deficiente de Fala e Audição: 0800 979 7099
Ouvidoria: 0800 940 7772