

PROCESSO F.A Nº: 25.03.0564.001.00036-301/25.03.0564.001.00036-302

RECLAMANTE: JOSÉ FÁBIO MEDEIRO DE OLIVEIRA **CPF:** 060.224.583-40,

RECLAMADA 01: AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA, **CNPJ:** 15.436.940/0001-03

RECLAMADA 02: BANCO DO BRASIL SA, **CNPJ:** 00.000.000/0001-91

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pelo consumidor JOSÉ FÁBIO MEDEIRO DE OLIVEIRA, representado por FRANCISCA ADRIANA OLIVEIRA DE DEUS, em face das fornecedoras AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA E BANCO DO BRASIL S.A, através da qual relata que adquiriu dois produtos da Amazon e três dias depois foi cancelado a compra pois foi constatado uma divergência entre a titular da conta da plataforma e o titular do cartão de crédito utilizado no pagamento. Afirma que, a data da compra estava próxima do vencimento da fatura, por este motivo foi gerado boleto no valor de R\$ 498,09 (QUATROCENTOS E NOVENTA E OITO REAIS E NOVE CENTAVOS) das primeiras parcelas dos produtos mesmo estando cancelados, levando a entrar em contato com a Amazon para solicitar esclarecimentos, na qual, orientou o reclamante a entrar em contato com a instituição responsável pela administração do cartão de crédito. Informou que a compra foi cancelada e o Banco do Brasil teve os valores ressarcidos, porém este ainda não repassou as quantias para a administradora do cartão de crédito, sendo orientado a realizar o pagamento da mesma, sendo ressarcido em forma de crédito, sem obter mais informações a respeito do ressarcimento. Diante ao fatos narrados, requer o consumidor esclarecimentos do fato transcorrido, cancelamento das parcelas vincendas e o ressarcimento da fatura paga com vencimento devidamente corrigido.

As empresas reclamadas foram regularmente notificadas acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 33, a Amazon e o Banco do Brasil solicitaram o arquivamento do processo em razão da ausência do consumidor. Posteriormente, o reclamante justificou sua ausência, conforme a fl.44, marcando novo ato conciliatório.

Em segundo ato conciliatório, fl.59, a Amazon apresentou proposta de acordo o método de pagamento em vale-presente. O consumidor afirmou que manterá contato com Banco do Brasil para reaver o crédito da fatura paga utilizado na compra.

Observa-se que foi concedido o prazo legal ao consumidor, fl.79, com o intuito de dar sequência andamento ao devido processo administrativo e justificar se a sua demanda foi atendida pelo Banco do Brasil, contudo, não houve retorno da parte reclamante, dando veracidade as informações supracitadas.

Diante dos autos, ao apresentar os esclarecimentos da demanda, cancelar as parcelas e ressarcir os valores pagos, por parte das instituições reclamadas, conforme às fls.72 e 73, verifica-se que o mérito da demanda foi devidamente solucionado na esfera administrativa, atendendo aos princípios da boa-fé objetiva da reparação consensual previstos no Código de Defesa do Consumidor. Destaca-se ainda que o consumidor não compareceu ao órgão para relatar a continuidade do problema, à fl.79, o que demonstra mais verossímil a resolução. Em razão disso, classifica-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 01 de outubro de 2026.



Documento assinado digitalmente
FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 16/10/2026 10:56:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que ocorreu composição entre as partes, com esclarecimentos da demanda, cancelamento das parcelas e ressarcimento do valor pago pelas empresas reclamadas, conforme às fls. 72 e 73, restando solucionado o mérito da presente demanda na esfera administrativa, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844
49

Assinado de forma
digital por DANIELA
PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.16
10:20:56 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú