



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



NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2503056400100036301,2503056400100036302

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

☒ Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.

Banco do Brasil S.A.

Nome Fantasia:

Amazon.com.br

Banco do Brasil

CPF/CNPJ:

15.436.940/0001-03

00.000.000/0001-91

Endereço de Correspondência:

☒ Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - 2041 - ANDAR 18 20 21 22 E 23 LADO A TORRE
E - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-011

Quadra SAUN Quadra 5 - Lote B, Quadra SAUN Quadra 5 - Asa Norte - Brasília - DF -
70040-250

Telefone Institucional:

(11) 4130-2000

(61) 3493-0000

E-mail Institucional:

legal-brasil@amazon.com



GOVERNOMUNICIPALDEMARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORAMUNICIPALDEPROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCONMARACANAÚ

unidadeouvidoria@bb.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **26/05/2025 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado, para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOSÉ FABIO MEDEIRO DE OLIVEIRA – **CNPJ/CPF:** 060.224.583-40

Endereço: Rua Paulo Afonso - 345 - Jarí - Maracanaú - CE - 61916-570

Telefone: (88) 99269-3799

E-mail:

Procurador(a): FRANCISCA ADRIANA OLIVEIRA DE DEUS – **CPF:** 098.426.693-35

Telefone: (85) 99155-2430

E-mail: fdri7803@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que realizou a compra de 2 produtos junto a plataforma da empresa Amazon (aparelho airfayer e uma televisão). Afirma que transcorridos 3 dias a Amazon cancelou as compras pois foi constatado uma divergência entre a titular da conta junto a plataforma e o titular do cartão de crédito utilizado para pagamento dos produtos adquiridos. Afirma que, a data da compra já estava próxima da data de vencimento da fatura, que por este motivo foi gerado boleto n valor de R\$ 498,09 (QUATROCENTOS E NOVENTA E OITO REAIS E NOVE CENTAVOS) das primeiras parcelas de ambos os produtos mesmo as compras estando canceladas, que manteve contato junto a empresa Amazon para solicitar esclarecimentos, esta por sua vez orientou o reclamante a entrar em contato com o Banco do Brasil, instituição essa responsável pela administração do referido cartão de crédito. Afirma que foi advertido que a compra havia sido cancelada pela Amazon, que a instituição financeira Banco do Brasil teve os valores condizentes as compras ressarcidos, porém este banco ainda não repassou as quantias para a administradora do cartão de crédito, deixando-o sem solução definitiva para sua demanda. Afirma ainda que, como a fatura já havia sido fechada, fora

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

orientado a realizar o pagamento da mesma, e que seria ressarcido em forma de crédito, sem obter mais informações a respeito de eventual ressarcimento. Discordando o consumidor do posicionamento de ambas as empresas, dirigiu-se a sede deste órgão para buscar uma solução para sua tratativa.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer mais informações a respeito do fato transcorrido, bem como cancelamento de parcelas vincendas e também o ressarcimento da quantia referente a fatura com vencimento de 20/03/2025, de valor R\$ 498,09 (QUATROCENTOS E NOVENTA E OITO REAIS E NOVE CENTAVOS) devidamente corrigido, pois como foi orientada a efetuar o pagamento dessa fatura já gerada, e como forma de evitar possíveis complicações irá efetuar o pagamento da fatura outrora citada.

Maracanaú/CE, 24 de Abril de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____