



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2503056400100036301,2503056400100036302

Data de retorno do consumidor(a): 28/03/2025

Horário: 09h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOSÉ FÁBIO 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

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Amazon.com.br

Banco do Brasil

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 - 70040-210

Telefone Institucional:

(11) 4130-2000

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

(61) 3493-0000

E-mail Institucional:

legal-brasil@amazon.com

unidadeouvidoria@bb.com.br

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 realizou a compra de 2 produtos junto a plataforma da empresa Amazon (aparelho airfryer 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 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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ**

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, 18 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

SÉ FABIO MEDEIRO DE OLIVEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2503056400100036301,2503056400100036302

Data de retorno do consumidor(a): 28/03/2025

Horário: 09h

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

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Amazon.com.br

Banco do Brasil

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 - 70040-1150

Telefone Institucional:

(11) 4130-2000



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

(61) 3493-0000

E-mail Institucional:

legal-brasil@amazon.com

unidadeouvidoria@bb.com.br

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 realizou a compra de 2 produtos junto a plataforma da empresa Amazon (aparelho airfryer 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 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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

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, 18 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

OSÉ FABIO MEDEIRO DE OLIVEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____