

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00036-3**Data/Hora de Abertura:** 18/03/2025 às 15:10:57**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** JOSÉ FABIO MEDEIRO DE OLIVEIRA**CPF do Consumidor:** 060.224.583-40**Nome do Procurador:** FRANCISCA ADRIANA OLIVEIRA DE DEUS**CPF do Procurador:** 098.426.693-35**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
amazon.com.br	Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.	15.436.940/0001-03	25.03.0564.001.00036-30
Banco do Brasil	Banco do Brasil S.A.	00.000.000/0001-91	25.03.0564.001.00036-30

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Televisão**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado**Relato:**

Relata o consumidor que realizou a compra de 2 produtos junto a plataforma da empresa Amazon (aparelho airfrayer e uma televisão). Afirma que transcorridos 3 dias a Amazon cancelou as

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

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 no 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.

TRATATIVAS**18/03/2025 - Carta****Situação: Aberta**