



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.03.0564.001.00036-301 / 25.03.0564.001.00036-302

Reclamante: José Fábio Medeiro De Oliveira, **CNPJ/CPF:** 060.224.583-40, **Endereço:** Rua Paulo Afonso, nº 345, **Bairro:** Jarí, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.916-560, **Telefone:** (88) 99269-3799.
Procuradora: Francisca Adriana Oliveira de Deus, **CPF** 098.426.693-35.

Reclamada 01: Amazon Serviços de Varejo do Brasil LTDA, **CNPJ:** 15.436.940/0001-03 **Endereço:** Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, Nº 2.041 (Andares 18, 20, 21, 22, e 23, Lado A, Torre E), **Bairro:** Vila Nova Conceição, **Cidade:** São Paulo - SP, **CEP:** 04.543-011.

Reclamada 02: Banco do Brasil S.A., **CNPJ:** 00.000.000/0001-91, **Endereço:** Q Saun, Quadra 5, Bloco B, Torre I, II, III, S/N (Andar T I, salas S101 a S1602; T II, salas C101 a C1602; T III, salas N101 a N1602), **Bairro:** Asa Norte, **Cidade:** Brasília - DF, **CEP:** 70.040-912.

Aos 26 de maio de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a procuradora da parte reclamante acima qualificada, o preposto da reclamada Amazon Serviços de Varejo do Brasil LTDA, o sr. Wesley Lima Pereira, inscrito no CPF de nº 005.277.510-06, e o preposto da reclamada Banco do Brasil S.A., o sr. Manoel Sebastião Fernandes Vieira, inscrito no CPF de nº 189.980.624-53.

Aberta a audiência e facultada a palavra procuradora da parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada Amazon Serviços de Varejo do Brasil LTDA, este reitera os termos da defesa administrativa juntada aos autos durante este ato, e apresenta como proposta de acordo o método de pagamento em Gift Card (vale presente).

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada Banco do Brasil S.A., este reitera os termos da defesa administrativa juntada aos autos.

Facultada a palavra novamente a procuradora da parte autora, esta informa que irá manter contato junto ao Banco do Brasil com o objetivo de reaver o crédito da fatura que foi paga vinculado ao cartão virtual que utilizou para a compra, e que desde então não mais o utiliza, no valor de R\$ 498,09, pois até o momento não teve acesso ao referido crédito, e caso não obter êxito, irá retomar a este órgão em momento oportuno para informar do desfecho.

DO CONCILIADOR:

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto a procuradora da parte reclamante quanto os prepostos das empresas reclamadas fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Durante ato, o preposto da parte reclamada Amazon Serviços de Varejo do Brasil LTDA realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa, apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertando ainda proposta de acordo.

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú - CE, **CEP:** 61.900-350.
E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011



O preposto da parte reclamada Banco do Brasil S.A realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa, apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, solicitando ainda que o consumidor mantenha contato telefônico junto aos canais oficiais do Banco do Brasil para reaver o valor referente a fatura que foi paga.

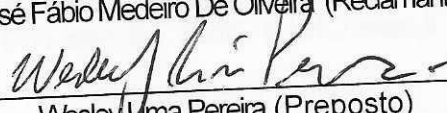
Ante o exposto, abre-se o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para que a parte reclamante ou sua procuradora informe a este órgão se a demanda constante nos autos foi ou solucionada junto ao Banco do Brasil.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a procuradora da parte reclamante e os prepostos das partes reclamadas.

Maracanaú/CE, 26 de maio de 2025.


Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú


Francisca Adriana Oliveira de Deus (Procuradora)
José Fábio Medeiro De Oliveira (Reclamante)


Wesley Lima Pereira (Preposto)
Amazon Serviços de Varejo do Brasil LTDA (Reclamada)


Manoel Sebastião Fernandes Vieira (Preposto)
Banco do Brasil S.A (Reclamada)