

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00052-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor SHELDON GUIMARÃES DE ALMEIDA em face dos fornecedores EBANX LTDA e AIBR INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, relata que em 01/10/2025, realizou compra no valor de R\$ 345,29 (trezentos e quarenta e cinco reais e vinte e nove centavos) na plataforma AliExpress, mediante pagamento por cartão de crédito, tendo o valor sido imediatamente debitado. Informa que o pedido foi cancelado automaticamente pela fornecedora, sob alegação de motivos de segurança, com promessa de reembolso até 11/10/2025. Todavia, até 15/10/2025, a quantia não havia sido restituída. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita a devolução integral do valor de R\$ 345,29 reais.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls. 27, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 16 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

KARLYANE BARROS DA SILVA

Data: 20/01/2026 12:46:21-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.27, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 16 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 20/01/2026 12:32:38-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú