

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.08.0564.001.00013-301

Reclamante: Ana Soraia dos Anjos Coelho, **CPF:** 078.050.083-02, **Endereço:** Rua Manoel Moreira Lima - 52 A - Menino Jesus de Praga - Maracanaú - CE - 61932-485, **Telefone:** (85) 99101-0447.
Procurador(a): Pedro Henrique Ribeiro Pinheiro, **CPF:** 631.271.033-52, **Telefone:** (85) 99142-3733.

Reclamado: Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda., **CNPJ:** 15.436.940/0001-03 **Endereço:** Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - 2041 - ANDAR 18 20 21 22 E 23 LADO A TORRE E - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-011.

Aos 01 de outubro de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e o preposto da parte reclamada, o sr. DIEGO AUGUSTO MARQUES DE OLIVEIRA CARRITILHA, inscrito no CPF de nº 109.981.674-28, e-mail: correspondencia@mattoscavalcanti.adv.br, este último com presença virtual.

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

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, o sr. Diego Augusto, este informa que, reitero os termos da defesa, enfatizando a necessidade de concluir a verificação de identidade e as pendências cadastrais identificadas pela empresa. Por fim pede arquivamento da reclamação.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, encaminhou os documentos, conforme foi solicitado na audiência realizada 08 de setembro, mas o consumidor informa que não obteve êxito no retorno, pois recebeu a mesma explicação que constava no aplicativo quando realizaria a tentativa de identificação, que o problema está no RG que não é reconhecido pela política da empresa.

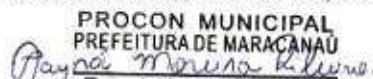
DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não ofertou proposta de acordo, bem como foi salientado que em audiência anterior foi sugerido por esta conciliadora que a consumidora Ana Soraia, encaminhasse uma carta a próprio punho e assim foi feito, mas não obteve o resultado esperado.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa, em oportunidade anterior.

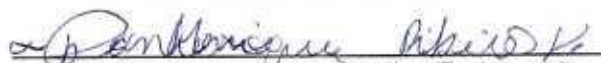
Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.


Tayná Moreira Ribeiro
Conciliação - Mat: 56132

Maracanaú/CE, 01 de outubro de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú


Ana Soraia dos Anjos Coelho (Reclamante)

Pedro Henrique Ribeiro Pinheiro (Procurador)

PRESENÇA VIRTUAL
DIEGO AUGUSTO MARQUES DE OLIVEIRA CARRITILHA (Preposto)
Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. (Reclamada)



PROCON MUNICIPAL
PREFEITURA DE MARACANAÚ
Tayná Moreira Ribeiro
Tayná Moreira Ribeiro
Conciliação - Mat: 56132