



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2608056400100013301

**Data de retorno do consumidor(a):** 17/08/2026

**Horário:** 09:00h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** Ana Soraia dos Anjos Coelho

**CNPJ/CPF:** 078.050.083-02

**Endereço:** Rua Manoel Moreira Lima - 52 A - Menino Jesus de Praga - Maracanaú - CE - 61932-485

**Telefone:** (85) 99101-0447

**E-mail:**

**Procurador(a):** Pedro Henrique Ribeiro Pinheiro - **CPF:** 631.271.033-52

**Telefone:** (85) 99142-3733

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** Amazon.com.br

**Nome Fantasia:** Amazon.com.br

**CPF/CNPJ:** 15.436.940/0001-03

**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

**Telefone Institucional:** (11) 4130-2000

**E-mail Institucional:** legal-brasil@amazon.com

**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:**

A consumidora relata que, no dia 22 de julho do corrente ano, realizou a compra de uma Smart TV 40" Philco Roku TV, por meio do site oficial da reclamada, pelo valor de R\$ 1,456,50. Informa que o produto foi entregue em sua residência no dia 30 de julho.

Ao desembalar o aparelho, a consumidora constatou que o produto apresentava avarias, com a tela trincada e graves defeitos na exibição das imagens, circunstâncias que comprometem significativamente sua utilização.

Diante da situação, a consumidora tentou entrar em contato com a reclamada por meio dos canais oficiais de atendimento. Entretanto, durante a etapa de análise e confirmação de identidade, o sistema de segurança da plataforma informou, de forma equivocada, que a consumidora seria de outro país, impedindo o prosseguimento do atendimento. Ao realizar novas



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

tentativas de acesso, sua conta foi temporariamente bloqueada em razão do excesso de tentativas de autenticação.

Posteriormente, a consumidora conseguiu atendimento por meio do canal de chat da reclamada. Na ocasião, foi orientada a providenciar a devolução do produto até o dia 30 de agosto, sendo informada de que, após o recebimento do aparelho, seria encaminhada uma nova unidade. Também lhe foram solicitadas evidências do defeito e o cumprimento de procedimentos específicos para viabilizar a troca. Além disso, foi informada de que, caso optasse pelo cancelamento da compra, o estorno integral do valor pago dependeria de análise prévia, sendo necessário aguardar novo prazo para sua efetivação.

Contudo, até a presente data, a consumidora não recebeu qualquer retorno conclusivo, tampouco esclarecimentos satisfatórios acerca da solução de sua demanda. Diante da ausência de resolução na esfera administrativa, recorre a este Órgão em busca de uma solução eficaz.

**Pedido:** Dessa forma, a consumidora requer o estorno integral do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou por outro de qualidade equivalente ou superior.

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, 04 de Agosto de 2026 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Sávio Henrique Jorge de Oliveira



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

**SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente**

Ciente e de acordo:

\_\_\_\_\_  
Ana Soraia dos Anjos Coelho - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_