



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100070301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANTONIA ROZANGELA DE FARIAS - **CNPJ/CPF:** 007.626.073-94

Endereço: Rua 20 - 1 A - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61921-210

Telefone: (85) 99903-6851

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Boticario Produtos de Beleza LTDA

Nome Fantasia: Boticario Produtos de Beleza LTDA

CPF/CNPJ: 11.137.051/0719-54

Endereço de Correspondência: Avenida Rui Barbosa - 4110 BLOCO 01 E 22 - Parque da Fonte
- São José dos Pinhais - PR - 83050-010

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **31/08/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/izu-rcfi-gbf>

Relato:

Relata a consumidora que, em 20/05/2026, realizou a compra de produtos junto à empresa O Boticário, por meio de seus canais de venda.

Aduz que, após a confirmação da compra, passou a acompanhar o pedido e recebeu comunicação informando que a mercadoria estava em processo de entrega. Contudo, em 05/06/2026, foi surpreendida com a atualização do status do pedido, indicando que os produtos haviam sido entregues, embora jamais os tenha recebido.

Afirma que, diante da ausência da entrega, entrou em contato com a empresa reclamada para relatar o ocorrido. Entretanto, foi orientada a prosseguir o atendimento por meio do aplicativo



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

WhatsApp, canal no qual recebeu, em diversas oportunidades, apenas respostas automáticas, sem solução efetiva para a demanda.

Relata, ainda, que posteriormente conseguiu atendimento com uma representante da empresa, oportunidade em que foi informada de que a transportadora havia confirmado a entrega da mercadoria. Contudo, ao analisar o comprovante apresentado, verificou que o endereço constante no documento de entrega pertence a bairro diverso daquele em que reside, evidenciando possível equívoco na entrega do pedido.

Sustenta que, apesar das reiteradas tentativas de solucionar a questão diretamente com a empresa reclamada, não obteve êxito, permanecendo sem os produtos adquiridos.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora que a empresa reclamada efetue a entrega dos produtos regularmente adquiridos, nos exatos termos da compra realizada, ou adote as providências necessárias para o integral cumprimento da oferta.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 29 de Julho de 2026 .

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 29/07/2026

Ass. do consumidor(a): *Antonia Rozangela de Farias*

ANTONIA ROZANGELA DE FARIAS