



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100039301

Eu, **FRANCISCA ANDRESSA DE OLIVEIRA DA SILVA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, em 05/10/2025, realizou, por meio da plataforma da Amazon, a compra de 03 (três) produtos, conforme Pedido nº 701-4585665-6245041, no valor total de R\$ 5.412,32 (cinco mil quatrocentos e doze reais e trinta e dois centavos).

Afirma que recebeu regularmente apenas o produto JBL PartyBox 710. Contudo, após transcorrido determinado período, verificou que os demais itens constantes do pedido, quais sejam, Case Bolsa Bag Capa Polo Culture e Kit 02 Microfones Sem Fio, constavam no sistema da fornecedora como "entregues", embora sustente que jamais os tenha recebido.

Aduz que entrou em contato com a fornecedora para comunicar a ausência da entrega dos referidos produtos, solicitando o cancelamento da compra em relação aos itens não recebidos e a restituição dos valores correspondentes. Entretanto, informa que, após diversas tentativas de atendimento, passou a receber a informação de que havia excedido o número de solicitações permitidas, ficando impossibilitada de prosseguir com o pedido de solução administrativa.

Afirma que, até a presente data, não recebeu os produtos reclamados nem obteve o reembolso dos valores pagos, permanecendo privada tanto dos bens adquiridos quanto da quantia desembolsada.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o reembolso integral dos valores correspondentes aos produtos Case Bolsa Bag Capa Polo Culture e Kit 02 Microfones Sem Fio, tendo em vista que os referidos itens não foram entregues, apesar de constarem indevidamente como entregues no sistema da fornecedora.

DATA DE RETORNO: 03/08/2026, às 10:00horas



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

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 21 de Julho de 2026.

Consumidor(a): Francisca Andressa de Oliveira da Silva
FRANCISCA ANDRESSA DE OLIVEIRA DA SILVA