



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00009-3

Data/Hora de Abertura: 06/07/2026 às 10:43:34

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCO LEONARDO DE LIMA PAIVA

CPF do Consumidor: 049.532.713-19

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Amazon.com.br	Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.	15.436.940/0001-03	26.07.0564.001.00009-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Televisão

Problema: Produto entregue incompleto / diferente do pedido

Relato:

Relata o consumidor que adquiriu uma Smart TV 24" LED HD Weyon Android por meio da plataforma Amazon, em 11/06/2026, cuja entrega estava prevista para o dia 13/06/2026.

Informa que, na data prevista para a entrega, recebeu uma notificação da empresa comunicando que o produto havia sido entregue. Entretanto, afirma que não recebeu a mercadoria, motivo pelo



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

qual entrou em contato com a empresa para contestar a informação.

Segundo o consumidor, a empresa informou que realizaria a verificação do ocorrido no prazo de 5 (cinco) dias úteis. Decorrido o referido prazo, entrou em contato novamente e foi informado de que deveria aguardar mais 10 (dez) dias para solicitar a restituição do valor pago.

Relata, ainda, que, no oitavo dia útil desse novo prazo, buscou informações sobre o andamento da solicitação, ocasião em que foi informado de que o pedido de restituição havia sido indeferido, sob a justificativa de que, conforme informações prestadas pela transportadora, o produto teria sido devidamente entregue.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor recorreu ao Procon em busca de intermediação para a resolução da demanda.

Pedido: Requer a restituição do valor pago pelo produto no valor de R\$ 664,05 (seiscentos e sessenta e quatro reais e cinco centavos).

TRATATIVAS

06/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta