



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00054-3

Data/Hora de Abertura: 27/07/2026 às 11:26:26

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Helano Washington Souza Amorim

CPF do Consumidor: 018.232.983-62

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	26.07.0564.001.00054-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

O consumidor relata que, em 18/06/2026, adquiriu um produto, consistente em um SSD para seu computador, realizando o pagamento via PIX no valor de R\$ 996,99. Informa, ainda, que o site da reclamada indicava como previsão de entrega a data de 22/06/2026.



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

Entretanto, em determinada data, ao acessar o aplicativo oficial da reclamada após receber uma notificação, verificou que o pedido constava como entregue. Contudo, afirma que não recebeu o referido produto. Diante disso, entrou imediatamente em contato com a reclamada por meio de ligação telefônica, relatando o ocorrido. Como resposta, foi informado de que deveria aguardar, em razão da alta demanda dos serviços da empresa, uma vez que os entregadores estariam confirmando a entrega dos produtos no sistema antes da efetiva realização da entrega.

Após aguardar o período solicitado, o consumidor voltou a contatar a reclamada de forma reiterada, buscando a resolução de sua demanda, que permanecia sem solução. Todavia, até a presente data, informa que não recebeu o produto adquirido, tampouco foi ressarcido pelo valor pago.

Ressalta, ainda, que registrou reclamações em plataforma oficial de mediação entre consumidores e empresas (Reclame Aqui), ocasião em que a reclamada respondeu que o produto teria sido entregue a um morador da residência. Diante dessa informação, o consumidor solicitou o comprovante de recebimento contendo sua assinatura, contudo, a reclamada não apresentou qualquer documento comprobatório, tampouco se manifestou acerca do referido pedido.

Além disso, o consumidor informa que recebeu a seguinte mensagem da reclamada: "Por decisões internas de segurança e conformidade, sua conta foi permanentemente encerrada e não poderá ser reativada. Esta decisão é definitiva e não será revista."

Diante da ausência de solução na esfera administrativa, o consumidor recorre a este órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

Pedido: Por fim, requer o estorno integral do valor pago pelo produto, uma vez que não possui mais confiança nem segurança para manter relação de consumo com a reclamada.

TRATATIVAS

27/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta