

**PROCON**
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100009301

Eu, **FRANCISCO LEONARDO DE LIMA PAIVA**, 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 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 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).

DATA DE RETORNO: 17/07/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

Rua Quatro, nº 370 - Jereissati I - CEP: 61.900-350 - Maracanaú-CE - Tel: 0800 275 1011/ (85) 3521 5900 / 5901
www.maracanau.ce.gov.br / E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br

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

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, 06 de Julho de 2026.

Consumidor(a): Francisco Leonardo de B. Paiva
FRANCISCO LEONARDO DE LIMA PAIVA