



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2604056400100016301

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** MYRLLA SABINO LIMA - **CNPJ/CPF:** 062.454.953-42

**Endereço:** Rua João Andrade Filho - 1840 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-350

**Telefone:** (85) 99167-4316

**E-mail:** myrlla123sabino@gmail.com

**Procurador(a): - CPNJ/CPF:**

**Telefone:**

**E-mail:**

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

**Razão Social:** Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.

**Nome Fantasia:** Amazon.com.br

**CPF/CNPJ:** 15.436.940/0001-03

**Endereço de Correspondência:** Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - 2041 - ANDAR 18  
20 21 22 E 23 LADO A TORRE E - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-011

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 **18/05/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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.<sup>a</sup>, 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/pxd-qzqo-zqx>

**Relato:**

Relata a consumidora que realizou, em 11 de março, pedido de compra por meio da plataforma outrora reclamada, sendo a confirmação efetuada em 18 de março, com previsão de entrega estipulada para o período compreendido entre os dias 23 e 25 de março. A aquisição refere-se a 2 (dois) aparelhos de ar-condicionado. Na ocasião, foi efetuado o pagamento no valor de R\$ 1.797,13 (mil setecentos e noventa e sete reais e treze centavos), parcelado em 10 (dez) vezes, estando a primeira parcela já devidamente quitada.



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

Decorrido o prazo previsto para entrega, sem o devido cumprimento, a consumidora buscou auxílio por meio da plataforma oficial da reclamada. Todavia, ao interagir com o chatbot disponibilizado, foi reiteradamente redirecionada à área de solicitação de reembolso, alternativa esta que não atende ao seu interesse, uma vez que pretende o recebimento do produto adquirido.

Diante da impossibilidade de solução junto à reclamada, e permanecendo sem a mercadoria adquirida, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de providências eficazes.

**Pedido:**

Diante do exposto, requer a consumidora esclarecimentos acerca do ocorrido, bem como a imediata entrega da mercadoria adquirida.

Notificamos ainda que V.S.<sup>a</sup> 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, 22 de Abril 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: 22/04/2026

Ass. do consumidor(a): *Myrlla Sabino Lima*

\_\_\_\_\_  
**MYRLLA SABINO LIMA**