



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100027301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA EDUARDA DO NASCIMENTO SILVA - **CNPJ/CPF:** 623.258.483-02

Endereço: Rua Gomes Carneiro - N°170 E - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-640

Telefone: (85) 98927-5419

E-mail: eduardaa13.nascimento@gmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: LOJAS LE BISCUIT S/A

Nome Fantasia: Le Biscuit

CPF/CNPJ: 16.233.389/0156-91

Endereço de Correspondência: Rodovia BA-535 - Via Parafuso - RUA 25 A 30 - Número S/N - Industrial - Camaçari - BA - 42800-331

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 **13/08/2026 às 09:00** 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.^a, 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/gqz-wahu-ybg>

Relato:

Relata a consumidora que realizou, por meio da plataforma eletrônica da fornecedora, a aquisição de um aparelho de televisão e de uma caixa de som, correspondentes aos Pedidos nº 1643197614521-01 e nº 1643197614521-02, respectivamente. Afirma que, no momento da contratação, a oferta anunciada informava que o aparelho de televisão estaria disponível para retirada até o dia seguinte à aprovação do pagamento, enquanto a caixa de som seria entregue em seu endereço residencial.

Aduz que, após a confirmação do pagamento, recebeu e-mail da fornecedora informando que poderia retirar o aparelho de televisão no prazo de até 03 (três) horas, sendo posteriormente



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

emitida a respectiva nota fiscal da compra.

Contudo, relata que, ao acompanhar o andamento do pedido por meio do aplicativo da fornecedora, verificou que o prazo de disponibilização da televisão foi alterado unilateralmente para 08 (oito) dias, circunstância que, embora divergente da oferta inicialmente apresentada, aceitou aguardar.

Afirma que, antes do término do referido prazo, recebeu mensagem informando que o pedido havia sido cancelado. Entretanto, ao consultar novamente o aplicativo, constatou outra informação indicando que a situação havia sido regularizada, motivo pelo qual permaneceu aguardando o cumprimento da oferta.

Informa que, transcorridos os 08 (oito) dias e, posteriormente, o décimo dia após a compra, entrou em contato com a fornecedora para obter esclarecimentos acerca da entrega dos produtos. Após longo período de espera no atendimento, foi informada de que o pedido havia sido definitivamente cancelado, tendo seu atendimento sido encerrado imediatamente, sem qualquer justificativa plausível.

Aduz, por fim, que, até a presente data, não recebeu os produtos adquiridos, tampouco foi realizado o estorno dos valores pagos ou encaminhada qualquer comunicação formal acerca do procedimento de reembolso, permanecendo privada tanto das mercadorias quanto dos valores desembolsados.

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 e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento definitivo das compras referentes aos Pedidos nº 1643197614521-01 e nº 1643197614521-02, com a restituição integral e imediata dos valores pagos relativos aos dois produtos, bem como o fornecimento de esclarecimentos acerca do cancelamento unilateral dos pedidos e da ausência de processamento do respectivo reembolso.

Notificamos ainda que V.S.^a 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, 13 de Julho de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias



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

Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 13/07/2026

Ass. do consumidor(a): Maria Eduarda do Nascimento Silva

MARIA EDUARDA DO NASCIMENTO SILVA