



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100054301

Data de retorno do consumidor(a): 07/08/2026

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Helano Washington Souza Amorim

CNPJ/CPF: 018.232.983-62

Endereço: Pastor Antônio Nonato Costa - 101 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-670

Telefone: (85) 99988-6012

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Amazon.com.br

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

Telefone Institucional: (11) 4130-2000

E-mail Institucional: legal-brasil@amazon.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.

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.



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

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.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 27 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira
SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente



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

Ciente e de acordo:

Helano Washington Souza Amorim - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____