



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2607056400100027301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: (71) 3276-8000

E-mail Institucional: FISCALCONTABIL@LEBISCUIT.COM.BR

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **13/08/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/gqz-wahu-ybg>



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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 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.



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

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.

Maracanaú/CE, 13 de Julho de 2026 .



DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Clive Ximenes de Souza