



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: 2607056400100070301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Boticario Produtos de Beleza LTDA

Nome Fantasia: Boticario Produtos de Beleza LTDA

CPF/CNPJ: 11.137.051/0719-54

Endereço de Correspondência: Avenida Rui Barbosa - 4110 BLOCO 01 E 22 - Parque da Fonte
- São José dos Pinhais - PR - 83050-010

Telefone Institucional:

E-mail Institucional:

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 **31/08/2026 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/izu-rcfi-gbf>

**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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** ANTONIA ROZANGELA DE FARIAS - CNPJ/CPF: 007.626.073-94**Endereço:** Rua 20 - 1 A - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61921-210**Telefone:** (85) 99903-6851**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata a consumidora que, em 20/05/2026, realizou a compra de produtos junto à empresa O Boticário, por meio de seus canais de venda.

Aduz que, após a confirmação da compra, passou a acompanhar o pedido e recebeu comunicação informando que a mercadoria estava em processo de entrega. Contudo, em 05/06/2026, foi surpreendida com a atualização do status do pedido, indicando que os produtos haviam sido entregues, embora jamais os tenha recebido.

Afirma que, diante da ausência da entrega, entrou em contato com a empresa reclamada para relatar o ocorrido. Entretanto, foi orientada a prosseguir o atendimento por meio do aplicativo WhatsApp, canal no qual recebeu, em diversas oportunidades, apenas respostas automáticas, sem solução efetiva para a demanda.

Relata, ainda, que posteriormente conseguiu atendimento com uma representante da empresa, oportunidade em que foi informada de que a transportadora havia confirmado a entrega da mercadoria. Contudo, ao analisar o comprovante apresentado, verificou que o endereço constante no documento de entrega pertence a bairro diverso daquele em que reside, evidenciando possível equívoco na entrega do pedido.

Sustenta que, apesar das reiteradas tentativas de solucionar a questão diretamente com a empresa reclamada, não obteve êxito, permanecendo sem os produtos adquiridos.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora que a empresa reclamada efetue a entrega dos produtos regularmente adquiridos, nos exatos termos da compra realizada, ou adote as providências necessárias para o integral cumprimento da oferta.

Maracanaú/CE, 29 de Julho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



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

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Alina Simões de Souza