

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA****Número de Atendimento:** 2607056400100039301**Data de retorno do consumidor(a):** 31/07/2026**Horário:** 10:00h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** FRANCISCA ANDRESSA DE OLIVEIRA DA SILVA**CNPJ/CPF:** 074.413.543-58**Endereço:** Travessa Sete de Setembro - 20 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-472**Telefone:** (85) 9238-5084**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:**

Relata a consumidora que, em 05/10/2025, realizou, por meio da plataforma da Amazon, a compra de 03 (três) produtos, conforme Pedido nº 701-4585665-6245041, no valor total de R\$ 5.412,32 (cinco mil quatrocentos e doze reais e trinta e dois centavos).

Afirma que recebeu regularmente apenas o produto JBL PartyBox 710. Contudo, após transcorrido determinado período, verificou que os demais itens constantes do pedido, quais sejam, Case Bolsa Bag Capa Polo Culture e Kit 02 Microfones Sem Fio, constavam no sistema da fornecedora como "entregues", embora sustente que jamais os tenha recebido.

Aduz que entrou em contato com a fornecedora para comunicar a ausência da entrega dos referidos produtos, solicitando o cancelamento da compra em relação aos itens não recebidos e a restituição dos valores correspondentes. Entretanto, informa que, após diversas tentativas de atendimento, passou a receber a informação de que havia excedido o número de solicitações permitidas, ficando impossibilitada de prosseguir com o pedido de solução administrativa.

Afirma que, até a presente data, não recebeu os produtos reclamados nem obteve o reembolso dos valores pagos, permanecendo privada tanto dos bens adquiridos quanto da quantia desembolsada.

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.

**Pedido:** Requer a consumidora o reembolso integral dos valores correspondentes aos produtos Case Bolsa Bag Capa Polo Culture e Kit 02 Microfones Sem Fio, tendo em vista que os referidos itens não foram entregues, apesar de constarem indevidamente como entregues no sistema da fornecedora.

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, 21 de Julho de 2026 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

  
**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

Ciente e de acordo:

  
**FRANCISCA ANDRESSA DE OLIVEIRA DA SILVA - Consumidor(a)**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_