



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100001301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANA PAULA DE MELO SILVA - **CNPJ/CPF:** 026.978.654-62

Endereço: Rua 55 - 274 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-170

Telefone: (85) 99419-5969

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: SUPERMERCADO O RAI LTDA

Nome Fantasia: SUPERMERCADO O RAI

CPF/CNPJ: 72.475.528/0001-28

Endereço de Correspondência:

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 **01/10/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, 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/kpd-qdrh-vzi>

Relato:

A consumidora relata que, em 31/08/2026, realizou, por meio do WhatsApp, a compra de alimentos no valor de R\$ 45,24 (quarenta e cinco reais e vinte e quatro centavos), correspondente a 1 kg de picadinho de carne.

Informa que, inicialmente, todo o procedimento ocorreu normalmente, sendo gerado o código para pagamento referente ao produto solicitado. Contudo, posteriormente, uma representante da reclamada informou à consumidora que o pagamento ainda não havia sido identificado no sistema da empresa, razão pela qual não poderia prosseguir com a venda enquanto o valor não fosse efetivamente debitado e identificado na conta da reclamada.

Diante da situação, a consumidora dirigiu-se presencialmente ao estabelecimento da reclamada, com o objetivo de solucionar a questão de forma administrativa, uma vez que, conforme o



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

comprovante de pagamento apresentado, o valor já havia sido devidamente pago, havendo a possibilidade de eventual atraso na compensação bancária.

Ao chegar ao estabelecimento, a consumidora explicou a situação e apresentou o comprovante de pagamento. Relata que foram realizadas diversas tentativas de diálogo e tratativas para solucionar a demanda. Entretanto, segundo a consumidora, o proprietário da reclamada permaneceu irredutível e insistiu em afirmar que o valor não havia sido creditado em sua conta, mesmo após a consumidora solicitar reiteradamente que fosse realizada nova verificação no sistema.

A consumidora relata, ainda, que, durante as tratativas, ocorreram situações de destrato, indelicadeza e discussões que lhe causaram constrangimento, motivo pelo qual optou por se retirar do estabelecimento sem que sua demanda fosse solucionada.

Ressalta que também apresentou o comprovante de pagamento a alguns funcionários da reclamada, os quais reconheceram a realização do pagamento, porém informaram não possuir meios para solucionar a situação.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorre a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, buscando a intermediação para a resolução da demanda.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o estorno integral do valor pago, correspondente a R\$ 45,24 (quarenta e cinco reais e vinte e quatro centavos).

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, 01 de Setembro de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 01/09/2026

Ass. do consumidor(a): *X Ana Paula de Melo Silva*



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

ANA PAULA DE MELO SILVA