



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: 2607056400100039301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.

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

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 **26/08/2026 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/eha-eqqo-kng>



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

Maracanaú/CE, 04 de Agosto 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):_____