



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2501056400100002301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO ELENILDO DE SOUZA DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 018.104.573-78

Endereço: Rua Joaquim Gonçalves - 119 - Horto - Maracanaú - CE - 61909-010

Telefone: (85) 99444-9576

E-mail: SOUZANILDO92@GMAIL.COM

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: APIGUANA MAQUINAS E FERRAMENTAS LTDA

Nome Fantasia: APIGUANA

CPF/CNPJ: 07.240.450/0001-09

Endereço de Correspondência: Avenida Duque de Caxias - - Número 901 - Centro - Fortaleza - CE - 60035-110

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 **30/01/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, 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:

Relato:

Afirma o consumidor que realizou a compra de uma SERRA MÁRMORE (marca MAKITA) no site da loja APIGUANA, localizada em sua matriz em Fortaleza, pelo valor de R\$ 317,59 (trezentos e dezessete reais e cinquenta e nove centavos), com pagamento efetuado via cartão de crédito. A transação foi devidamente confirmada, conforme comprovante de compra em anexo. Entretanto, ao comparecer à loja para retirar o produto no dia 21/12/2024, o consumidor foi informado de que o item já havia sido retirado por outra pessoa que apresentou o número do pedido e o CPF do cliente, sem a devida exigência de documentos idôneos para a liberação da mercadoria. A reclamada, ao ser questionada, confirmou a regularidade da compra, mas alegou que o produto havia sido retirado por terceiro, o que leva o comprador a acreditar que a loja tenha sido vítima de um golpe. O consumidor destaca que não deu causa ao ocorrido, uma vez que não teve qualquer envolvimento com a retirada indevida do produto. A responsabilidade pela segurança da operação é da loja, e a falha em exigir a documentação adequada para a liberação do item configura uma omissão por parte da APIGUANA, que não tomou as medidas necessárias para evitar que terceiros se utilizassem indevidamente dos dados pessoais da parte reclamante. Após o ocorrido, o gerente do setor de vendas online da loja, presente no local, reconheceu a falha da empresa e



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

informou que o caso já havia sido encaminhado ao setor jurídico da loja, sugerindo que o reclamante buscasse seus direitos.

Pedido:

Diante do exposto, requer o comprador que a loja seja responsabilizada pela falha na segurança do processo de retirada do produto, o que resultou em danos materiais e transtornos, e que sejam adotadas as medidas cabíveis para que o CONSUMIDOR seja devidamente ressarcido pela falha cometida.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, bem como ficar 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, 02 de Janeiro de 2025 .

LUIS GUILHERME DE CASTRO SALES ALCANTARA - Atendente

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 02/01/2025

Ass. do consumidor(a):
FRANCISCO ELENILDO DE SOUZA DA SILVA