



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: 2607056400100054301

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 **31/08/2026 às 10:00** 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: Processo: <https://meet.google.com/ewx-ojbf-qnr>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Helano Washington Souza Amorim - **CNPJ/CPF:** 018.232.983-62

Endereço: Pastor Antônio Nonato Costa - 101 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-670

Telefone: (85) 99988-6012

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

O consumidor relata que, em 18/06/2026, adquiriu um produto, consistente em um SSD para seu computador, realizando o pagamento via PIX no valor de R\$ 996,99. Informa, ainda, que o site da reclamada indicava como previsão de entrega a data de 22/06/2026.

Entretanto, em determinada data, ao acessar o aplicativo oficial da reclamada após receber uma notificação, verificou que o pedido constava como entregue. Contudo, afirma que não recebeu o referido produto. Diante disso, entrou imediatamente em contato com a reclamada por meio de ligação telefônica, relatando o ocorrido. Como resposta, foi informado de que deveria aguardar, em razão da alta demanda dos serviços da empresa, uma vez que os entregadores estariam confirmando a entrega dos produtos no sistema antes da efetiva realização da entrega.

Após aguardar o período solicitado, o consumidor voltou a contatar a reclamada de forma reiterada, buscando a resolução de sua demanda, que permanecia sem solução. Todavia, até a presente data, informa que não recebeu o produto adquirido, tampouco foi ressarcido pelo valor pago.

Ressalta, ainda, que registrou reclamações em plataforma oficial de mediação entre consumidores e empresas (Reclame Aqui), ocasião em que a reclamada respondeu que o produto teria sido entregue a um morador da residência. Diante dessa informação, o consumidor solicitou o comprovante de recebimento contendo sua assinatura, contudo, a reclamada não apresentou qualquer documento comprobatório, tampouco se manifestou acerca do referido pedido.

Além disso, o consumidor informa que recebeu a seguinte mensagem da reclamada: "Por decisões internas de segurança e conformidade, sua conta foi permanentemente encerrada e não poderá ser reativada. Esta decisão é definitiva e não será revista."

Diante da ausência de solução na esfera administrativa, o consumidor recorre a este órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

Pedido: Por fim, requer o estorno integral do valor pago pelo produto, uma vez que não possui mais confiança nem segurança para manter relação de consumo com a reclamada.

Maracanaú/CE, 07 de Agosto de 2026 .



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

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira