

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2608056400100013301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Ana Soraia dos Anjos Coelho - **CNPJ/CPF:** 078.050.083-02**Endereço:** Rua Manoel Moreira Lima - 52 A - Menino Jesus de Praga - Maracanaú - CE - 61932-485**Telefone:** (85) 99101-0447**Procurador(a):** Pedro Henrique Ribeiro Pinheiro - **CPNJ/CPF:** 631.271.033-52**Telefone:** (85) 99142-3733**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

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 **08/09/2026 às 11:00** 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/ggo-hqth-buv>

Relato:

A consumidora relata que, no dia 22 de julho do corrente ano, realizou a compra de uma Smart TV 40" Philco Roku TV, por meio do site oficial da reclamada, pelo valor de R\$ 1,456,50. Informa que o produto foi entregue em sua residência no dia 30 de julho.

Ao desembalar o aparelho, a consumidora constatou que o produto apresentava avarias, com a tela trincada e graves defeitos na exibição das imagens, circunstâncias que comprometem significativamente sua utilização.

Diante da situação, a consumidora tentou entrar em contato com a reclamada por meio dos canais oficiais de atendimento. Entretanto, durante a etapa de análise e confirmação de identidade, o sistema de segurança da plataforma informou, de forma equivocada, que a consumidora seria de outro país, impedindo o prosseguimento do atendimento. Ao realizar novas tentativas de acesso, sua conta foi temporariamente bloqueada em razão do excesso de tentativas de autenticação.

Posteriormente, a consumidora conseguiu atendimento por meio do canal de chat da reclamada. Na ocasião, foi orientada a providenciar a devolução do produto até o dia 30 de agosto, sendo

informada de que, após o recebimento do aparelho, seria encaminhada uma nova unidade. Também lhe foram solicitadas evidências do defeito e o cumprimento de procedimentos específicos para viabilizar a troca. Além disso, foi informada de que, caso optasse pelo cancelamento da compra, o estorno integral do valor pago dependeria de análise prévia, sendo necessário aguardar novo prazo para sua efetivação.

Contudo, até a presente data, a consumidora não recebeu qualquer retorno conclusivo, tampouco esclarecimentos satisfatórios acerca da solução de sua demanda. Diante da ausência de resolução na esfera administrativa, recorre a este Órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o estorno integral do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou por outro de qualidade equivalente ou superior.

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, 17 de Agosto 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: 17/08/2026

Ass. do consumidor(a):

PP: Patrícia Maria dos Anjos Coelho

Ana Soraia dos Anjos Coelho