



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.08.0564.001.00013-301

Reclamante: Ana Soraia dos Anjos Coelho, **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, **CPF:** 631.271.033-52, **Telefone:** (85) 99142-3733.

Reclamado: Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda., **CNPJ:** 15.436.940/0001-03, **Endereço:** Avenida Presidente Juscelino Kubitschek - 2041 - ANDAR 18 20 21 22 E 23 LADO A TORRE E - Vila Nova Conceição - São Paulo - SP - 04543-011.

Aos 08 de setembro de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. MARIANE BARRETO TENÓRIO, inscrita no CPF de nº 114.669.644-21, e-mail, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Mariane Barreto, esta informa que, a Amazon disponibilizou novas tentativas para que a consumidora concluísse o procedimento de verificação, demonstrando diligência e boa-fé; a pendência na resolução do caso decorre do não cumprimento, pela própria consumidora, das etapas necessárias para o processamento da devolução e do reembolso, não havendo ato ilícito ou falha na prestação do serviço imputável à Amazon. E-mail para o envio dos documentos: amazon@queirozcalvanti.adv.br

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, aceita a redesignação de audiência, bem como acata o que a conciliadora sugeriu em audiência para realizar o envio dos seguintes documentos: declaração feita a próprio punho, com todos os documentos, RG (frente e verso), CPF (frente e verso) e certidão de casamento (frente e verso).

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, e em observação da conciliadora, foi sugerido uma nova audiência, para que a consumidora realize o envio dos seguintes documentos: RG (frente e verso), CPF (frente e verso), Certidão de casamento (frente e verso) e uma declaração feita a próprio punho pela consumidora, enviar para o e-mail fornecido pela empresa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, foi aceito pelo procurador da consumidora a remarcação de uma nova audiência. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa.

Ante o exposto, e diante da observância da conciliadora, redesigno nova audiência de conciliação para que a empresa demandada realize uma nova verificação nos documentos apresentados pela consumidora, e em nova audiência traga um parecer em definitivo para a demanda constante nos autos deste processo administrativo.

Dito isto, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 01 de outubro de 2026 às 10h00**, ficando desde já notificadas as partes reclamante e reclamada para audiência vindoura.

LINK DA AUDIÊNCIA: <https://meet.google.com/wuv-mvgw-rbu>

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e a preposta da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 08 de setembro de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Ana Soraia dos Anjos Coelho

Ana Soraia dos Anjos Coelho (Reclamante)

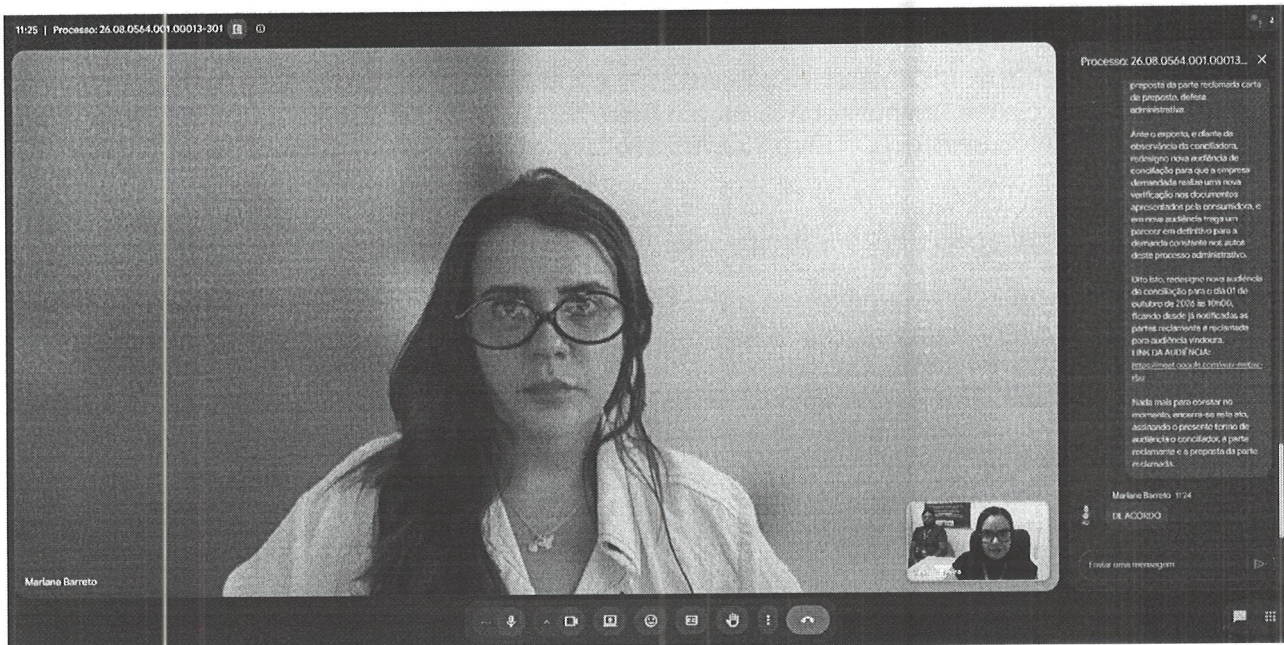
Pedro Henrique Ribeiro Pinheiro (Procurador)

PRESEÇA VIRTUAL

MARIANE BARRETO TENÓRIO (Preposta)

Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. (Reclamada)

11:25 | Processo: 26.08.0564.001.00013-301



Processo: 26.08.0564.001.00013-301

preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa.

Ante o exposto, o cliente da observância da conciliação, realizando nova audiência de conciliação para que a empresa demandada realize uma nova verificação nos documentos apresentados pela consumidora, e assim seja possível atingir um parecer em definitivo para a demanda constante nos autos deste processo administrativo.

Uma foto, realizando nova audiência de conciliação para o dia 01 de outubro de 2026 às 10h00, ficando desde já noticiadas as partes reclamante e reclamada para audiência vindoura.

TERMO DA AUDIÊNCIA: [Assinaturas]

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e a preposta da parte reclamada.

Mariane Barreto 11:24

DE ACORDO

Enviar uma mensagem

Mariane Barreto