

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2606056400100047301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** GLEISON ROCHA MOTA - **CNPJ/CPF:** 078.025.423-67**Endereço:** 2 - 1201 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61919-000**Telefone:** (85) 98614-6497**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)****Razão Social:** Berzerk Industria e Comercio LTDA**Nome Fantasia:** Berzerk**CPF/CNPJ:** 58.300.838/0001-80**Endereço de Correspondência:**

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 **23/07/2026 às 11:00** horas 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/gva-bjog-aok>

Relato:

Relata o consumidor que realizou, em março de 2026, a compra online de peças de vestuário junto à Loja Berzerk, no valor total de R\$ 289,70 (duzentos e oitenta e nove reais e setenta centavos), efetuando o pagamento por meio de PIX.

Afirma que a fornecedora informou prazo de 15 (quinze) dias para a entrega dos produtos. Contudo, transcorrido o período estipulado, a mercadoria não foi entregue.

Aduz que entrou em contato com a empresa para obter esclarecimentos acerca do atraso, ocasião em que foi informado de que teria ocorrido um problema envolvendo a transportadora responsável pela entrega.

Relata que, diante da impossibilidade de entrega dos produtos, a empresa lhe ofereceu a opção de receber cashback ou a restituição dos valores pagos. Informa que optou expressamente pela restituição integral da quantia desembolsada.

Afirma que a fornecedora se comprometeu a realizar o reembolso no prazo de 05 (cinco) dias úteis. Entretanto, mesmo após o transcurso do prazo informado, não recebeu qualquer valor.

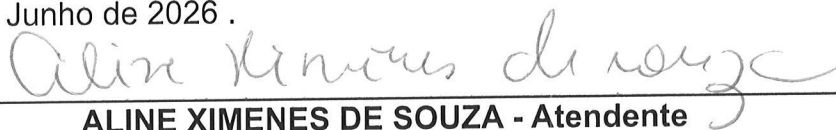
Sustenta, ainda, que realizou diversas tentativas de contato para cobrar o cumprimento da devolução prometida, porém vem sendo submetido a sucessivos atendimentos sem solução efetiva, permanecendo em filas de atendimento sem que sua demanda seja resolvida.

Diante da ausência de solução administrativa por parte da fornecedora, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor a restituição integral do valor de R\$ 289,70 (duzentos e oitenta e nove reais e setenta centavos), correspondente à compra não entregue e cujo reembolso foi previamente acordado pela fornecedora.

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.

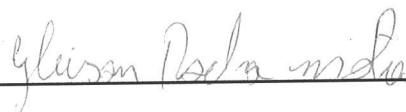
Maracanaú/CE, 24 de Junho de 2026 .



ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

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

Recebi a presente notificação nesta data: 24/06/2026

Ass. do consumidor(a): 

GLEISON ROCHA MOTA