



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100009301

Data de retorno do consumidor(a): 16/07/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO LEONARDO DE LIMA PAIVA

CNPJ/CPF: 049.532.713-19

Endereço: Rua Pereira Silva - 723 - Siqueira - Maracanaú - CE - 61923-070

Telefone: (85) 99206-6584

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Amazon.com.br

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que adquiriu uma Smart TV 24" LED HD Weyon Android por meio da plataforma Amazon, em 11/06/2026, cuja entrega estava prevista para o dia 13/06/2026.

Informa que, na data prevista para a entrega, recebeu uma notificação da empresa comunicando que o produto havia sido entregue. Entretanto, afirma que não recebeu a mercadoria, motivo pelo qual entrou em contato com a empresa para contestar a informação.

Segundo o consumidor, a empresa informou que realizaria a verificação do ocorrido no prazo de 5 (cinco) dias úteis. Decorrido o referido prazo, entrou em contato novamente e foi informado de que deveria aguardar mais 10 (dez) dias para solicitar a restituição do valor pago.

Relata, ainda, que, no oitavo dia útil desse novo prazo, buscou informações sobre o andamento da solicitação, ocasião em que foi informado de que o pedido de restituição havia sido indeferido, sob a justificativa de que, conforme informações prestadas pela transportadora, o produto teria sido devidamente entregue.

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

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

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor recorreu ao Procon em busca de intermediação para a resolução da demanda.

Pedido: Requer a restituição do valor pago pelo produto no valor de R\$ 664,05 (seiscentos e sessenta e quatro reais e cinco centavos).

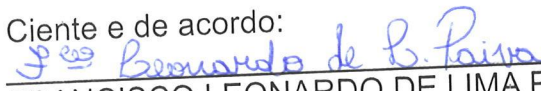
Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 06 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:


FRANCISCO LEONARDO DE LIMA PAIVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____