



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.08.0564.001.00040-301

Reclamante: José Crisanto de Castro, CPF: 569.540.008-25, Endereço: Rua 10 - 372 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-290, Telefone: (85) 99140-2116.

Reclamado: Top Prime Brasil Comercial Ltda, CNPJ: 67.743.959/0001-98, Endereço: Rua Martins Fontes - 81 Andar 6 Sala 62 - Centro - São Paulo - SP - 01050-000.

Aos 19 de outubro de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora Larissa Chagas de Almeida, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Maria Eduarda Pupo Moreira, inscrita no CPF de nº 079.359.089-23, e-mail: maria.moreira@tahech.com, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, este reiterou os termos da inicial acostada aos autos.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, esta informa para cumprimento do presente acordo qual seja: o pedido de cancelamento do reclamante, condicionado a devolução dos produtos lacrados. A reclamada enviará o código de devolução para um telefone fornecido pelo reclamante, qual seja: (85)9.9140-2116 o qual deverá levar aos Correios os produtos, juntamente com o código fornecido. Após o envio e conferência pela empresa, será efetuado o cancelamento da compra e boletos.

Facultada a palavra novamente a parte autora, este informou esta ciente e de acordo com a proposta apresentada pela representante da reclamada.

DA CONCILIADORA:

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se apresentar a esta audiência de conciliação.

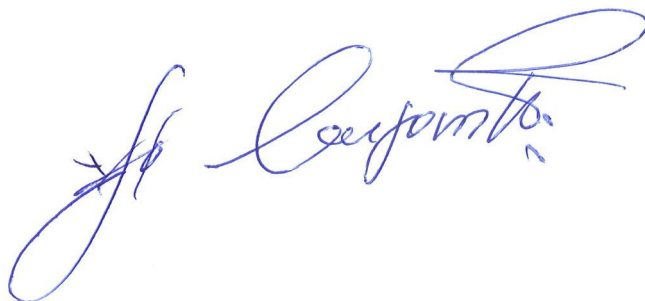
Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofereceu ainda uma proposta de acordo aceita pelo(a) Consumidor(a), bem como, fez a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos e procuração.

1. Fica a empresa reclamada comprometida a cumprir o presente acordo consistente no cancelamento do pedido do reclamante, condicionado a devolução dos produtos lacrados.
2. Fica a empresa reclamada comprometida a enviar o código de liberação de devolução do produto no prazo de 5 dias corridos para o contato do consumidor, qual seja: (85)9.9140-2116.
3. Fica o consumidor comprometido a enviar os produtos no prazo de 7 dias uteis para os correios.
4. Fica o consumidor ciente de que se a empresa não cumprir o presente acordo deverá comunicar este órgão consumerista.

Em caso de descumprimento do acordo supra, o procedimento procederá com a inclusão da permissão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO de fazer entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente consulta ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entendam necessários.

Nada mais para constar no momento, será assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).



Maracanaú/CE, 19 de outubro de 2026.



Larissa Chagas de Almeida.

Larissa Chagas de Almeida

Conciliadora Procon Maracanaú

José Crisanto de Castro

José Crisanto de Castro (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Maria Eduarda Pupo Moreira (Preposta)

Top Prime Brasil Comercial Ltda (Reclamada)

09:34 | PROCESSO Nº 26.08.0564.001.00040-3

PROCESSO Nº 26.08.0564.001.0... X

Atenção: Este conteúdo está desativado.
As mensagens não serão salvas para os participantes do recurso quando a chamada terminar. Você pode buscar as mensagens para sua lista de e-mail pessoal que entraram mais tarde.

Maria Eduarda Pupo Moreira 09/06

Maria Eduarda Pupo Moreira - 09/359.089-23

A empresa analisou o pedido de cancelamento da reclamante, condicionado a devolução dos produtos licenciados. A reclamada enviará o código de devolução para um telefone fornecido pelo reclamante, o qual deverá levar aos Correios os produtos juntamente com o código fornecido. Após o envio e conferência pela empresa, será efetuado o cancelamento da compra e boletos.

Maria Eduarda Pupo Moreira 09/07

maria.moreira@tahed.com (42) 9 9900-0051

Enviar uma mensagem