



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2609056400100001301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: SUPERMERCADO O RAI LTDA

Nome Fantasia: SUPERMERCADO O RAI

CPF/CNPJ: 72.475.528/0001-28

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (85) 3371-2152

E-mail Institucional: mercadinhoorai@gmail.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **01/10/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/kpd-qdrh-vzi>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)



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

Consumidor(a): ANA PAULA DE MELO SILVA - CNPJ/CPF: 026.978.654-62
Endereço: Rua 55 - 274 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-170
Telefone: (85) 99419-5969

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que, em 31/08/2026, realizou, por meio do WhatsApp, a compra de alimentos no valor de R\$ 45,24 (quarenta e cinco reais e vinte e quatro centavos), correspondente a 1 kg de picadinho de carne.

Informa que, inicialmente, todo o procedimento ocorreu normalmente, sendo gerado o código para pagamento referente ao produto solicitado. Contudo, posteriormente, uma representante da reclamada informou à consumidora que o pagamento ainda não havia sido identificado no sistema da empresa, razão pela qual não poderia prosseguir com a venda enquanto o valor não fosse efetivamente debitado e identificado na conta da reclamada.

Diante da situação, a consumidora dirigiu-se presencialmente ao estabelecimento da reclamada, com o objetivo de solucionar a questão de forma administrativa, uma vez que, conforme o comprovante de pagamento apresentado, o valor já havia sido devidamente pago, havendo a possibilidade de eventual atraso na compensação bancária.

Ao chegar ao estabelecimento, a consumidora explicou a situação e apresentou o comprovante de pagamento. Relata que foram realizadas diversas tentativas de diálogo e tratativas para solucionar a demanda. Entretanto, segundo a consumidora, o proprietário da reclamada permaneceu irredutível e insistiu em afirmar que o valor não havia sido creditado em sua conta, mesmo após a consumidora solicitar reiteradamente que fosse realizada nova verificação no sistema.

A consumidora relata, ainda, que, durante as tratativas, ocorreram situações de destrato, indelicadeza e discussões que lhe causaram constrangimento, motivo pelo qual optou por se retirar do estabelecimento sem que sua demanda fosse solucionada.

Ressalta que também apresentou o comprovante de pagamento a alguns funcionários da reclamada, os quais reconheceram a realização do pagamento, porém informaram não possuir meios para solucionar a situação.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorre a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, buscando a intermediação para a resolução da demanda.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o estorno integral do valor pago, correspondente a R\$ 45,24 (quarenta e cinco reais e vinte e quatro centavos).

Maracanaú/CE, 01 de Setembro de 2026 .



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

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira