



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.08.0564.001.00013-3

**Data/Hora de Abertura:** 04/08/2026 às 14:43:36

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** Ana Soraia dos Anjos Coelho

**CPF do Consumidor:** 078.050.083-02

**Nome do Procurador:** Pedro Henrique Ribeiro Pinheiro

**CPF do Procurador:** 631.271.033-52

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b>                       | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|-------------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Amazon.com.br        | Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. | 15.436.940/0001-03 | 26.08.0564.001.00013-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

**Assunto:** Televisão

**Problema:** Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

**Relato:**

A consumidora relata que, no dia 22 de julho do corrente ano, realizou a compra de uma Smart TV 40" Philco Roku TV, por meio do site oficial da reclamada, pelo valor de R\$ 1,456,50. Informa



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

que o produto foi entregue em sua residência no dia 30 de julho.

Ao desembalar o aparelho, a consumidora constatou que o produto apresentava avarias, com a tela trincada e graves defeitos na exibição das imagens, circunstâncias que comprometem significativamente sua utilização.

Diante da situação, a consumidora tentou entrar em contato com a reclamada por meio dos canais oficiais de atendimento. Entretanto, durante a etapa de análise e confirmação de identidade, o sistema de segurança da plataforma informou, de forma equivocada, que a consumidora seria de outro país, impedindo o prosseguimento do atendimento. Ao realizar novas tentativas de acesso, sua conta foi temporariamente bloqueada em razão do excesso de tentativas de autenticação.

Posteriormente, a consumidora conseguiu atendimento por meio do canal de chat da reclamada. Na ocasião, foi orientada a providenciar a devolução do produto até o dia 30 de agosto, sendo informada de que, após o recebimento do aparelho, seria encaminhada uma nova unidade. Também lhe foram solicitadas evidências do defeito e o cumprimento de procedimentos específicos para viabilizar a troca. Além disso, foi informada de que, caso optasse pelo cancelamento da compra, o estorno integral do valor pago dependeria de análise prévia, sendo necessário aguardar novo prazo para sua efetivação.

Contudo, até a presente data, a consumidora não recebeu qualquer retorno conclusivo, tampouco esclarecimentos satisfatórios acerca da solução de sua demanda. Diante da ausência de resolução na esfera administrativa, recorre a este Órgão em busca de uma solução eficaz.

**Pedido:** Dessa forma, a consumidora requer o estorno integral do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou por outro de qualidade equivalente ou superior.

#### **TRATATIVAS**

---

04/08/2026 - **Carta**

**Situação:** Aberta