



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: 2607056400100009301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.

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

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 **06/08/2026 às 09:00** horas, 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, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). 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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/wzd-xwux-cwq>



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

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).

Maracanaú/CE, 17 de Julho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____