



**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:** 2604056400100016301

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 **18/05/2026 às 11:00** 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](mailto: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/pxd-qzqo-zqx>



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

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** MYRLLA SABINO LIMA - **CNPJ/CPF:** 062.454.953-42

**Endereço:** Rua João Andrade Filho - 1840 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-350

**Telefone:** (85) 99167-4316

**E-mail:** myrilla123sabino@gmail.com

**Procurador(a): - CPF:**

**Telefone:**

**E-mail:**

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**Relato:**

Relata a consumidora que realizou, em 11 de março, pedido de compra por meio da plataforma outrora reclamada, sendo a confirmação efetuada em 18 de março, com previsão de entrega estipulada para o período compreendido entre os dias 23 e 25 de março. A aquisição refere-se a 2 (dois) aparelhos de ar-condicionado. Na ocasião, foi efetuado o pagamento no valor de R\$ 1.797,13 (mil setecentos e noventa e sete reais e treze centavos), parcelado em 10 (dez) vezes, estando a primeira parcela já devidamente quitada.

Decorrido o prazo previsto para entrega, sem o devido cumprimento, a consumidora buscou auxílio por meio da plataforma oficial da reclamada. Todavia, ao interagir com o chatbot disponibilizado, foi reiteradamente redirecionada à área de solicitação de reembolso, alternativa esta que não atende ao seu interesse, uma vez que pretende o recebimento do produto adquirido.

Diante da impossibilidade de solução junto à reclamada, e permanecendo sem a mercadoria adquirida, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de providências eficazes.

**Pedido:**

Diante do exposto, requer a consumidora esclarecimentos acerca do ocorrido, bem como a imediata entrega da mercadoria adquirida.

Maracanaú/CE, 22 de Abril de 2026 .

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

**Recebido por(assinatura):** \_\_\_\_\_

**Nome do funcionário/responsável (legível):** \_\_\_\_\_