



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2604056400100016301

Data de retorno do consumidor(a): 20/03/2026

Horário: 10h

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: myrlla123sabino@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Amazon.com.br

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.



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

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 08 de Abril de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

MYRELLA SABINO LIMA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____