



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: 2606056400100047301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Berzerk Industria e Comercio LTDA

Nome Fantasia: Berzerk

CPF/CNPJ: 58.300.838/0001-80

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 98058-1638

E-mail Institucional: grupobenerd@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 **23/07/2026 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, 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/gva-bjog-aok>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)



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

Consumidor(a): GLEISON ROCHA MOTA - **CNPJ/CPF:** 078.025.423-67

Endereço: 2 - 1201 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61919-000

Telefone: (85) 98614-6497

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que realizou, em março de 2026, a compra online de peças de vestuário junto à Loja Berzerk, no valor total de R\$ 289,70 (duzentos e oitenta e nove reais e setenta centavos), efetuando o pagamento por meio de PIX.

Afirma que a fornecedora informou prazo de 15 (quinze) dias para a entrega dos produtos. Contudo, transcorrido o período estipulado, a mercadoria não foi entregue.

Aduz que entrou em contato com a empresa para obter esclarecimentos acerca do atraso, ocasião em que foi informado de que teria ocorrido um problema envolvendo a transportadora responsável pela entrega.

Relata que, diante da impossibilidade de entrega dos produtos, a empresa lhe ofereceu a opção de receber cashback ou a restituição dos valores pagos. Informa que optou expressamente pela restituição integral da quantia desembolsada.

Afirma que a fornecedora se comprometeu a realizar o reembolso no prazo de 05 (cinco) dias úteis. Entretanto, mesmo após o transcurso do prazo informado, não recebeu qualquer valor.

Sustenta, ainda, que realizou diversas tentativas de contato para cobrar o cumprimento da devolução prometida, porém vem sendo submetido a sucessivos atendimentos sem solução efetiva, permanecendo em filas de atendimento sem que sua demanda seja resolvida.

Diante da ausência de solução administrativa por parte da fornecedora, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor a restituição integral do valor de R\$ 289,70 (duzentos e oitenta e nove reais e setenta centavos), correspondente à compra não entregue e cujo reembolso foi previamente acordado pela fornecedora.

Maracanaú/CE, 24 de Junho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



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

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____