

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2607056400100054301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Helano Washington Souza Amorim - **CNPJ/CPF:** 018.232.983-62**Endereço:** Pastor Antônio Nonato Costa - 101 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-670**Telefone:** (85) 99988-6012**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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **31/08/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ewx-ojbf-qnr>

Relato:

O consumidor relata que, em 18/06/2026, adquiriu um produto, consistente em um SSD para seu computador, realizando o pagamento via PIX no valor de R\$ 996,99. Informa, ainda, que o site da reclamada indicava como previsão de entrega a data de 22/06/2026.

Entretanto, em determinada data, ao acessar o aplicativo oficial da reclamada após receber uma notificação, verificou que o pedido constava como entregue. Contudo, afirma que não recebeu o referido produto. Diante disso, entrou imediatamente em contato com a reclamada por meio de ligação telefônica, relatando o ocorrido. Como resposta, foi informado de que deveria aguardar, em razão da alta demanda dos serviços da empresa, uma vez que os entregadores estariam confirmando a entrega dos produtos no sistema antes da efetiva realização da entrega.

Após aguardar o período solicitado, o consumidor voltou a contatar a reclamada de forma reiterada, buscando a resolução de sua demanda, que permanecia sem solução. Todavia, até a presente data, informa que não recebeu o produto adquirido, tampouco foi ressarcido pelo valor pago.

Ressalta, ainda, que registrou reclamações em plataforma oficial de mediação entre consumidores e empresas (Reclame Aqui), ocasião em que a reclamada respondeu que o produto teria sido entregue a um morador da residência. Diante dessa informação, o consumidor solicitou o comprovante de recebimento contendo sua assinatura, contudo, a reclamada não apresentou qualquer documento comprobatório, tampouco se manifestou acerca do referido pedido.

Além disso, o consumidor informa que recebeu a seguinte mensagem da reclamada: "Por decisões internas de segurança e conformidade, sua conta foi permanentemente encerrada e não poderá ser reativada. Esta decisão é definitiva e não será revista."

Diante da ausência de solução na esfera administrativa, o consumidor recorre a este órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

Pedido: Por fim, requer o estorno integral do valor pago pelo produto, uma vez que não possui mais confiança nem segurança para manter relação de consumo com a reclamada.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 07 de Agosto de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 07/08/2026

Ass. do consumidor(a):

Helano W.S. Amorim
Helano Washington Souza Amorim