



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ



**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:** 2501056400100002301

Ao representante legal de:

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** APIGUANA MAQUINAS E FERRAMENTAS LTDA

**Nome Fantasia:** APIGUANA

**CPF/CNPJ:** 07.240.450/0001-09

**Endereço de Correspondência:** Avenida Duque de Caxias - - Número 901 - Centro - Fortaleza - CE - 60035-110

**Telefone Institucional:** 00

**E-mail Institucional:**

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 **30/01/2025 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação 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, 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 trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** FRANCISCO ELENILDO DE SOUZA DA SILVA – **CNPJ/CPF:** 018.104.573-78

**Endereço:** Rua Joaquim Gonçalves - 119 - Horto - Maracanaú - CE - 61909-010

**Telefone:** (85) 99444-9576

**E-mail:** SOUZANILDO92@GMAIL.COM

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**Relato:**

Afirma o consumidor que realizou a compra de uma SERRA MÁRMORE (marca MAKITA) no site da loja APIGUANA, localizada em sua matriz em Fortaleza, pelo valor de R\$ 317,59 (trezentos e dezessete reais e cinquenta e nove centavos), com pagamento efetuado via cartão de crédito. A transação foi devidamente confirmada, conforme comprovante de compra em anexo. Entretanto, ao comparecer à loja para retirar o produto no dia 21/12/2024, o consumidor foi informado de que o item já havia sido retirado por outra pessoa que apresentou o número do pedido e o CPF do cliente, sem a devida exigência de documentos idôneos para a liberação da mercadoria. A



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**

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

reclamada, ao ser questionada, confirmou a regularidade da compra, mas alegou que o produto havia sido retirado por terceiro, o que leva o comprador a acreditar que a loja tenha sido vítima de um golpe. O consumidor destaca que não deu causa ao ocorrido, uma vez que não teve qualquer envolvimento com a retirada indevida do produto. A responsabilidade pela segurança da operação é da loja, e a falha em exigir a documentação adequada para a liberação do item configura uma omissão por parte da APIGUANA, que não tomou as medidas necessárias para evitar que terceiros se utilizassem indevidamente dos dados pessoais da parte reclamante. Após o ocorrido, o gerente do setor de vendas online da loja, presente no local, reconheceu a falha da empresa e informou que o caso já havia sido encaminhado ao setor jurídico da loja, sugerindo que o reclamante buscasse seus direitos.

**Pedido:**

Diante do exposto, requer o comprador que a loja seja responsabilizada pela falha na segurança do processo de retirada do produto, o que resultou em danos materiais e transtornos, e que sejam adotadas as medidas cabíveis para que o CONSUMIDOR seja devidamente ressarcido pela falha cometida.

Maracanaú/CE, 02 de Janeiro de 2025 .

\_\_\_\_\_  
**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

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

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