



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100039301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA ANDRESSA DE OLIVEIRA DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 074.413.543-58

Endereço: Travessa Sete de Setembro - 20 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-472

Telefone: (85) 9238-5084

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 **26/08/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, 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/eha-eqqo-kng>

Relato:

Relata a consumidora que, em 05/10/2025, realizou, por meio da plataforma da Amazon, a compra de 03 (três) produtos, conforme Pedido nº 701-4585665-6245041, no valor total de R\$ 5.412,32 (cinco mil quatrocentos e doze reais e trinta e dois centavos).

Afirma que recebeu regularmente apenas o produto JBL PartyBox 710. Contudo, após transcorrido determinado período, verificou que os demais itens constantes do pedido, quais sejam, Case Bolsa Bag Capa Polo Culture e Kit 02 Microfones Sem Fio, constavam no sistema da fornecedora como "entregues", embora sustente que jamais os tenha recebido.



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

Aduz que entrou em contato com a fornecedora para comunicar a ausência da entrega dos referidos produtos, solicitando o cancelamento da compra em relação aos itens não recebidos e a restituição dos valores correspondentes. Entretanto, informa que, após diversas tentativas de atendimento, passou a receber a informação de que havia excedido o número de solicitações permitidas, ficando impossibilitada de prosseguir com o pedido de solução administrativa.

Afirma que, até a presente data, não recebeu os produtos reclamados nem obteve o reembolso dos valores pagos, permanecendo privada tanto dos bens adquiridos quanto da quantia desembolsada.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o reembolso integral dos valores correspondentes aos produtos Case Bolsa Bag Capa Polo Culture e Kit 02 Microfones Sem Fio, tendo em vista que os referidos itens não foram entregues, apesar de constarem indevidamente como entregues no sistema da fornecedora.

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, 04 de Agosto de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 04/08/2026

Ass. do consumidor(a):

FRANCISCA ANDRESSA DE OLIVEIRA DA SILVA