



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: 2608056400100013301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: (11) 4130-2000

E-mail Institucional: legal-brasil@amazon.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 **08/09/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, 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, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ggo-hqth-buv>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Ana Soraia dos Anjos Coelho - **CNPJ/CPF:** 078.050.083-02

Endereço: Rua Manoel Moreira Lima - 52 A - Menino Jesus de Praga - Maracanaú - CE - 61932-485

Telefone: (85) 99101-0447

Procurador(a): Pedro Henrique Ribeiro Pinheiro - **CPF:** 631.271.033-52

Telefone: (85) 99142-3733

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que, no dia 22 de julho do corrente ano, realizou a compra de uma Smart TV 40" Philco Roku TV, por meio do site oficial da reclamada, pelo valor de R\$ 1,456,50. Informa que o produto foi entregue em sua residência no dia 30 de julho.

Ao desembalar o aparelho, a consumidora constatou que o produto apresentava avarias, com a tela trincada e graves defeitos na exibição das imagens, circunstâncias que comprometem significativamente sua utilização.

Diante da situação, a consumidora tentou entrar em contato com a reclamada por meio dos canais oficiais de atendimento. Entretanto, durante a etapa de análise e confirmação de identidade, o sistema de segurança da plataforma informou, de forma equivocada, que a consumidora seria de outro país, impedindo o prosseguimento do atendimento. Ao realizar novas tentativas de acesso, sua conta foi temporariamente bloqueada em razão do excesso de tentativas de autenticação.

Posteriormente, a consumidora conseguiu atendimento por meio do canal de chat da reclamada. Na ocasião, foi orientada a providenciar a devolução do produto até o dia 30 de agosto, sendo informada de que, após o recebimento do aparelho, seria encaminhada uma nova unidade. Também lhe foram solicitadas evidências do defeito e o cumprimento de procedimentos específicos para viabilizar a troca. Além disso, foi informada de que, caso optasse pelo cancelamento da compra, o estorno integral do valor pago dependeria de análise prévia, sendo necessário aguardar novo prazo para sua efetivação.

Contudo, até a presente data, a consumidora não recebeu qualquer retorno conclusivo, tampouco esclarecimentos satisfatórios acerca da solução de sua demanda. Diante da ausência de resolução na esfera administrativa, recorre a este Órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o estorno integral do valor pago ou, alternativamente, a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou por outro de qualidade equivalente ou superior.



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Maracanaú/CE, 17 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira