



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00039-3

Data/Hora de Abertura: 21/07/2026 às 15:04:20

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCA ANDRESSA DE OLIVEIRA DA SILVA

CPF do Consumidor: 074.413.543-58

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Amazon.com.br	Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.	15.436.940/0001-03	26.07.0564.001.00039-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Instrumentos e acessórios musicais

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

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).



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

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.

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.

TRATATIVAS

21/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta