

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2608056400100016301,2608056400100016302

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

Banco Inter S/A

VIA VAREJO S/A

Nome Fantasia:

Banco Inter

VIA VAREJO S/A

CPF/CNPJ:

00.416.968/0001-01

33.041.260/0486-04

Endereço de Correspondência:

Avenida Barbacena - Número 1219 - Santo Agostinho - Belo Horizonte - MG - 30190-131

Telefone Institucional:

0800 940 7772

(11) 4225-6555

E-mail Institucional:

ouvidoria@bancointer.com.br

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 09:00** horas, 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, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanaue.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, 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(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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/tiu-siun-ayo>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Maria Auricélia do Nascimento - **CNPJ/CPF:** 145.038.258-44

Endereço: Rua 120 - 701 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-200

Telefone: (85) 98878-0401

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que, no mês de maio do corrente ano, realizou a compra de uma SMART TV 32" HD Philco P32CRB, por meio da plataforma da reclamada (Inter), pelo valor de R\$ 1.207,29.

Informa que o produto foi entregue fora do prazo inicialmente previsto, tendo sido recebido em 08/06. Ao desembalar o aparelho e tentar ligá-lo, constatou que a tela estava trincada, apresentando a imagem completamente escura, o que impossibilita sua utilização e torna o produto impróprio para o uso.

Diante da situação, a consumidora registrou diversos chamados e protocolos de atendimento junto à plataforma da reclamada, visando à resolução da demanda. Entretanto, recebeu apenas confirmações de abertura dos protocolos e informações de que as solicitações estavam em análise, sem qualquer retorno conclusivo ou solução efetiva. Foram registrados protocolos nas datas de 08/06, 12/06, 01/07, 08/07 e 13/07, todos sem êxito.

Além disso, a consumidora buscou contato diretamente com a empresa responsável pela venda do produto. Contudo, não obteve sucesso, tendo em vista que a loja reclamada está localizada no município de Duque de Caxias, no Estado do Rio de Janeiro, o que dificultou a resolução da demanda.

Até a presente data, a consumidora permanece na posse de um produto danificado, sem que tenha recebido qualquer solução administrativa para o caso.

Diante da ausência de resolução na esfera administrativa, a consumidora recorre a este Órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o estorno integral do valor pago pelo produto, no montante de R\$ 1.207,29.

Maracanaú/CE, 05 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