

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.01.0564.001.00075-3**Data/Hora de Abertura:** 31/01/2025 às 12:00:24**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** CESAR XIMENES FERNANDES**CPF do Consumidor:** 055.105.239-21**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Mercado Livre @	Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.	03.361.252/0001-34	25.01.0564.001.00075-301
COMMERCE BATATAIS	HELTON ZEI MAZARAO ECOMMERCE	51.956.139/0001-44	25.01.0564.001.00075-302

Y002447793400 ✓

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Produtos**Assunto:** Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)**Problema:** Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)**Relato:**

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

A parte consumidora relata que, no dia 27/12/2024, realizou a compra de uma cascata de inox embutir, bico polido, de 100 cm, com LED RGB, através do aplicativo do Mercado Livre. O valor do produto foi de R\$ 651,71 (seiscentos e cinquenta e um reais e setenta e um centavos), com frete grátis, e a forma de pagamento foi por cartão de crédito, parcelado em 18 (dezoito) vezes de R\$ 36,21 (trinta e seis reais e vinte e um centavos), sem juros.

O consumidor afirma que, no dia 04/01/2025, o produto chegou à sua residência, porém, por não atender mais ao projeto que estava planejando para sua residência, sequer desembalou o item. No dia 15/01/2025, dirigiu-se à agência dos Correios mais próxima para realizar a devolução.

No dia 26/01/2025, o Mercado Livre entrou em contato com o reclamante via e-mail, informando que o produto seria devolvido ao consumidor, pois não seria possível realizar o reembolso, sob justificativa de que o item apresentava sinais de uso. O consumidor afirma que não chegou a desembalar o produto e, diante disso, entrou em contato com o vendedor sobre a devolução. O vendedor informou que não poderia cancelar a compra, pois a recusa partiu do Mercado Livre. Posteriormente, o Mercado Livre solicitou que o consumidor entrasse em contato com o vendedor, e o vendedor, por sua vez, orientou que o contato fosse feito com o Mercado Livre.

Diante da impossibilidade de resolver a questão diretamente, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão na tentativa de solucionar o problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor que seja cancelado a compra e que aja o reembolso do valor já pago.

TRATATIVAS**31/01/2025 - Audiência****Situação: Aberta**