



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2601056400100026301

**Data de retorno do consumidor(a):** 19/01/2026

**Horário:** 10h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** SHIRLENE MORAIS DA SILVA

**CNPJ/CPF:** 425.795.383-72

**Endereço:** Rua Lituânia - 23 - Alto Alegre II - Maracanaú - CE - 61921-500

**Telefone:** (85) 98833-4867

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** Mercado Livre

**Nome Fantasia:** Mercado Livre

**CPF/CNPJ:** 03.361.252/0001-34

**Endereço de Correspondência:** Avenida das Nações Unidas 3003 - 3003 - Bonfim - Osasco - SP - 06233-903

**Telefone Institucional:** (11) 2543-4155

**E-mail Institucional:** [oficios@mercadolivre.com](mailto:oficios@mercadolivre.com)

**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

**Relato:**

Relata a consumidora que, em outubro de 2025, adquiriu um aparelho de televisão por meio da plataforma Mercado Livre, pelo valor total de R\$ 2.791,00 (dois mil setecentos e noventa e um reais), a ser pago em 12 (doze) parcelas, das quais 3 (três) já se encontram devidamente quitadas.

Informa que o aparelho foi entregue em sua residência no dia 13/10/2025. Ocorre que, após 5 (cinco) dias da entrega, no dia 19/10/2025, o produto apresentou vício de funcionamento, vindo a desligar-se repentinamente, deixando de funcionar.

Diante da situação, a consumidora entrou em contato imediato com a plataforma reclamada, por meio do chat disponível no aplicativo. Após seguir todas as orientações fornecidas pela atendente, foi informada de que um representante realizaria a coleta do produto e que, assim que o aparelho chegasse à base do Mercado Livre, seria efetuado o ressarcimento dos valores pagos.



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

A coleta do produto defeituoso ocorreu em 27/10/2025. Contudo, até a presente data, o ressarcimento prometido não foi realizado.

Ressalta-se que, diante da demora injustificada da reclamada em solucionar a demanda e das diversas tentativas frustradas de contato pelos canais disponibilizados (chat da plataforma e e-mails), a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

**Pedido:**

Diante do exposto, a consumidora requer o reembolso integral do valor pago, no montante de R\$ 2.791,00 (dois mil setecentos e noventa e um reais).

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 08 de Janeiro de 2026 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

---

**PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente**

Ciente e de acordo:

---

SHIRLENE MORAIS DA SILVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_