

**PROCESSO F.A Nº:** 2605056400100017302

**RECLAMANTE:** MARIA KELVIANE NOGUEIRA DA SILVA **CPF:** 065.917.333-61

**RECLAMADA 1:** EBAZAR.COM.BR. LTDA. **CNPJ:** 03.007.331/0001-41

**RECLAMADA 2:** URBANOZ COMERCIO E SERVICOS LTDA **CNPJ:** 18.294.451/0001-44

## DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA KELVIANE NOGUEIRA DA SILVA em face dos fornecedores EBAZAR.COM.BR. LTDA e URBANOZ COMERCIO E SERVICOS LTDA. através da qual expõe que adquiriu o produto denominado “Kit Elseve Bond Repair Leave-in Resgate Capilar 4% Acid”, no valor de R\$ 261,00 reais, por meio da plataforma Mercado Livre. Contudo, ao receber a mercadoria verificou que o conteúdo entregue não correspondia ao produto contratado, consistindo em três caixas de gel para treino, em desacordo com a oferta veiculada. Aduz que buscou solução administrativa junto à plataforma intermediadora, a qual atribuiu a responsabilidade ao vendedor Urbanoz Comércio, que negou responsabilidade, alegando não comercializar o item efetivamente entregue. Apesar da apresentação de registros fotográficos do processo de embalagem, a controvérsia permaneceu sem solução. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a restituição do valor pago.

Após análise dos autos, verifica-se que as empresas reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 36, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 16 de junho de 2026.

---

**SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA**  
Estagiária Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando a ausência da consumidora, conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.36, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 16 de junho de 2026.

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú