



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: 25.09.0564.001.00022-3

Data/Hora de Abertura: 04/09/2025 às 11:57:22

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: RAY DE ANDRADE MONTEIRO

CPF do Consumidor: 043.755.883-57

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	25.09.0564.001.00022-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Demais aparelhos de comunicação

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

Relato:

Relata o consumidor que realizou, por meio da plataforma Mercado Livre, a compra de um Apple Watch SE GPS, no valor de R\$ 1.844,99 (mil, oitocentos e quarenta e quatro reais e noventa e nove centavos), no dia 15 de junho de 2025, com previsão de entrega para o dia 30 de junho de 2025.



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

Contudo, próximo à data prevista, foi informado sobre a alteração do prazo de entrega, sendo este prorrogado para o dia 07 de julho de 2025, prazo que também não foi cumprido. Após o novo descumprimento, o consumidor recebeu, por meio da própria plataforma, a opção de cancelar a compra, o que foi efetivado no dia 08 de julho de 2025, gerando o protocolo de atendimento nº 394105797.

Na ocasião, foi estipulado o prazo até o dia 03 de setembro de 2025 para a restituição do valor pago. No entanto, ao verificar sua conta corrente no dia 04 de setembro de 2025, o consumidor constatou que o estorno não havia sido realizado. Ao acessar novamente o aplicativo do Mercado Livre, observou que o pedido constava como “entregue”, informação que não condiz com a realidade, uma vez que o produto jamais foi recebido.

Diante do impasse, o consumidor entrou em contato com o atendimento da plataforma e foi apenas orientado a aguardar, apesar de já ter aguardado por tempo excessivo sem uma resolução definitiva.

Dessa forma, o consumidor recorre a este órgão de defesa do consumidor (Procon), na busca de uma solução definitiva.

Pedido: Requer a restituição integral da quantia de R\$ 1.844,99 (mil, oitocentos e quarenta e quatro reais e noventa e nove centavos).

TRATATIVAS

04/09/2025 - **Carta**

Situação: Aberta