



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00026-3

Data/Hora de Abertura: 08/01/2026 às 14:43:13

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: SHIRLENE MORAIS DA SILVA

CPF do Consumidor: 425.795.383-72

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	26.01.0564.001.00026-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Televisão

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

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.



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

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.

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).

TRATATIVAS

08/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta