



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2601056400100026301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **10/02/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xyv-rmym-tep>



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

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).

Maracanaú/CE, 20 de Janeiro de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____



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

Nome do funcionário/responsável (legível): _____