



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2509056400100022301

Data de retorno do consumidor(a): 15/09/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RAY DE ANDRADE MONTEIRO

CNPJ/CPF: 043.755.883-57

Endereço: Rua 9A - 44 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-100

Telefone: (85) 99676-1708

E-mail: raybatista1@hotmail.com

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

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 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.

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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).

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, 04 de Setembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

RAY DE ANDRADE MONTEIRO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____