

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00022-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor RAY DE ANDRADE MONTEIRO em face do fornecedor MERCADO LIVRE, através da qual expõe que realizou, por meio da plataforma Mercado Livre, a compra de um Apple Watch SE GPS pelo valor de R\$ 1.844,99 reais em 15 de junho de 2025, com entrega prevista para 30 de junho de 2025. Contudo, houve alteração no prazo de entrega, prorrogado inicialmente para 07 de julho de 2025, data esta também descumprida. Em seguida, foi ofertada a opção de cancelamento da compra, a qual foi formalizada em 08 de julho de 2025, gerando o protocolo nº 394105797. Entretanto, foi estipulado o prazo até 03 de setembro de 2025 para a restituição do valor pago, o qual não foi observado, conforme verificado pelo consumidor em sua conta bancária em 04 de setembro de 2025. Ademais, constatou-se, na plataforma, a informação equivocada de que o pedido fora entregue, o que não ocorreu. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita a restituição integral da quantia de R\$ 1.844,99 (mil, oitocentos e quarenta e quatro reais e noventa e nove centavos).

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na oportunidade, o fornecedor esclareceu que que a demanda foi resolvida com sucesso. Após uma revisão completa da situação, tomamos as medidas necessárias para solucionar o problema que você relatou, devolvemos o saldo de R\$1.844,99 reais. Como pagou com cartão de crédito, você verá a devolução no fechamento da sua fatura. Caso a atual já esteja fechada, o valor será estornado na próxima. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 16 de setembro de 2025, conforme certidão constante às fls. 11 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 26 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor acerca do estorno dos valores pagos, bem como, considerando a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 11, entende-se que não há mais interesse na continuidade da demanda. Assim, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 26 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú