



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: 25.05.0564.001.00012-3

Data/Hora de Abertura: 07/05/2025 às 14:17:18

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: ANA NAYARA PEREIRA ARAÚJO

CPF do Consumidor: 609.426.113-57

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
INFOBRAS DISTRIBUIDORA VIRTUAL DE ELETRÔNICOS LTDA	INFOBRAS DISTRIBUIDORA VIRTUAL DE ELETRÔNICOS LTDA	42.026.863/0001-88	25.05.0564.001.00012-301
Mercado Livre	Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.	03.361.252/0001-34	25.05.0564.001.00012-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Relato:

Relata parte reclamante que realizou a compra de um produto junto a plataforma da empresa Mercado Livre, tendo como vendedor Infobras Distribuidora Virtual de Eletrônicos Ltda, compra esta realizada no dia 28/04/2025, tendo recebido o produto no dia 01/05/2025. Afirma a consumidora que o produto veio com defeito, que manteve contato junto a plataforma do Mercado Livre na data 02/05/2025 e foi informada que o vendedor do produto(Infobras) teria até dia 06/05/2025 para dar solução a sua demanda, contudo o Mercado Livre sem que sua solicitação fosse resolvida, encerrou a sua reclamação. Afirma a consumidora que não tem mais interesse no produto, requerendo o cancelamento da compra, e consequentemente o ressarcimento do valor pago pelo produto, por este se encontrar com defeito, bem como se valendo da previsão legal previsto no código de defesa do consumidor em seu artigo 49:

"Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados."

Pedido: Desta forma, requer a consumidora o cancelamento da compra, o ressarcimento do valor pago pelo produto, bem como orientação de como devolver o produto sem ônus.

TRATATIVAS

07/05/2025 - Audiência

Situação: Aberta