

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00067-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOÃO LEIVA DA SILVA MACIEL em face do fornecedor MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA., através da qual expõe que adquiriu uma escrivaninha em 15 de abril, a qual foi entregue em 23 de abril. No dia seguinte, ao tentar montar o produto, verificou-se a ausência de uma peça essencial (tubo de apoio). Imediatamente, comunicou o fato a plataforma reclamada, que prometeu a substituição até 06 de maio, o que não ocorreu. Salientou, que novos prazos foram estipulados sem efetiva solução. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a troca do móvel ou o envio da peça que falta.

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 ocasião, o fornecedor esclareceu que a situação foi tratada em mediação e, como forma de resolver o problema, realizamos o reembolso no valor de R\$ 134,27 reais diretamente na conta do Mercado Pago do consumidor. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 03 de junho de 2025, conforme certidão constante p. 05 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, 05 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao reembolso do valor pago, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante a p. 05, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú