



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00017-3

Data/Hora de Abertura: 06/05/2026 às 11:10:37

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: MARIA KELVIANE NOGUEIRA DA SILVA

CPF do Consumidor: 065.917.333-61

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
URBANOZ COMERCIO	URBANOZ COMERCIO E SERVICOS LTDA	18.294.451/0001-44	26.05.0564.001.00017-301
EBAZAR.COM.BR	EBAZAR.COM.BR. LTDA.	03.007.331/0001-41	26.05.0564.001.00017-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal

Problema: Produto entregue incompleto / diferente do pedido

Relato:

Relata a consumidora que, em 23/04/2026, realizou a aquisição do produto denominado “Kit Elseve Bond Repair Leave-in Resgate Capilar 4% Acid”, pelo valor de R\$ 261,00 (duzentos e



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

sessenta e um reais), por meio da plataforma de comércio eletrônico Mercado Livre, tendo efetuado o pagamento via Pix.

Informa que, em 03/05/2026, recebeu a encomenda cuja embalagem externa apresentava identificação compatível com o produto adquirido. Todavia, ao proceder à abertura, verificou que o conteúdo não correspondia ao item contratado, consistindo em 03 (três) caixas de gel para treino, em evidente desconformidade com a oferta, configurando vício na prestação do serviço e descumprimento da oferta.

Aduz que buscou solução administrativa junto à plataforma Mercado Livre, ocasião em que foi informada de que a responsabilidade recairia sobre o vendedor, identificado como Urbanoz Comércio. Por sua vez, o referido fornecedor alegou não comercializar o produto efetivamente entregue, eximindo-se de responsabilidade. Ressalta-se que foram apresentados registros fotográficos do processo de embalagem do pedido; entretanto, a tentativa de resolução restou infrutífera, tendo cada fornecedor imputado ao outro o dever de solucionar a controvérsia.

Diante da ausência de solução na esfera administrativa, a consumidora recorreu ao Procon, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer, ao final a restituição integral do valor pago.

TRATATIVAS

06/05/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta