



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100077301,2608056400100077302

Eu, **Maria Vanessa de Moraes Pinheiro**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, em 02/07/2026, realizou a compra de uma geladeira por meio da plataforma Mercado Livre, sendo informada de que a entrega seria realizada pela empresa Casas Bahia, com previsão de entrega para o dia 17/07/2026.

Entretanto, transcorrido o prazo estabelecido, o produto não foi entregue. Diante disso, a consumidora comunicou ao Mercado Livre o não recebimento da mercadoria, ocasião em que foi aberta automaticamente uma reclamação para apuração do ocorrido.

Afirma que não obteve retorno satisfatório acerca da situação e que, posteriormente, lhe foram disponibilizadas as opções de entrega do produto ou cancelamento da compra, com a consequente restituição do valor pago. A consumidora optou pelo cancelamento e pela restituição da quantia, contudo, até a presente data, não recebeu o valor correspondente à compra.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a restituição integral do valor pago de R\$ 2.737,84 (dois mil, setecentos e trinta e sete reais e oitenta e quatro centavos).

DATA DE RETORNO: 11/09/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de



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

acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);

3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 31 de Agosto de 2026.

Consumidor(a): Maria Vanessa de Moraes Pinheiro
Maria Vanessa de Moraes Pinheiro