



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100026301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SHIRLENE MORAIS DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 425.795.383-72

Endereço: Rua Lituânia - 23 - Alto Alegre II - Maracanaú - CE - 61921-500

Telefone: (85) 98833-4867

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.

Nome Fantasia: Mercado Livre

CPF/CNPJ: 03.361.252/0001-34

Endereço de Correspondência: Avenida das Nações Unidas 3003 - 3003 - Bonfim - Osasco - SP - 06233-903

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **10/02/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xyv-rmym-tep>

Relato:

Relata a consumidora que, em outubro de 2025, adquiriu um aparelho de televisão por meio da plataforma Mercado Livre, pelo valor total de R\$ 2.791,00 (dois mil setecentos e noventa e um reais), a ser pago em 12 (doze) parcelas, das quais 3 (três) já se encontram devidamente quitadas.

Informa que o aparelho foi entregue em sua residência no dia 13/10/2025. Ocorre que, após 5 (cinco) dias da entrega, no dia 19/10/2025, o produto apresentou vício de funcionamento, vindo a desligar-se repentinamente, deixando de funcionar.



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

Diante da situação, a consumidora entrou em contato imediato com a plataforma reclamada, por meio do chat disponível no aplicativo. Após seguir todas as orientações fornecidas pela atendente, foi informada de que um representante realizaria a coleta do produto e que, assim que o aparelho chegasse à base do Mercado Livre, seria efetuado o ressarcimento dos valores pagos.

A coleta do produto defeituoso ocorreu em 27/10/2025. Contudo, até a presente data, o ressarcimento prometido não foi realizado.

Ressalta-se que, diante da demora injustificada da reclamada em solucionar a demanda e das diversas tentativas frustradas de contato pelos canais disponibilizados (chat da plataforma e e-mails), a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o reembolso integral do valor pago, no montante de R\$ 2.791,00 (dois mil setecentos e noventa e um reais).

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 20 de Janeiro de 2026 .

Alaine Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 20/01/2026

Ass. do consumidor(a): *Shirlene W. Moraes da Silva*

SHIRLENE MORAIS DA SILVA