

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100026301

Eu, **SHIRLENE MORAIS DA SILVA**, 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 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.

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).

DATA DE RETORNO: 20/01/2026, às 14 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 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, 08 de Janeiro de 2026.

Consumidor(a): _____
SHIRLENE MORAIS DA SILVA