

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00079-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA SÉ DA SILVA FONSECA em face do fornecedor MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA., através da qual expõe que em 09 de setembro de 2024, adquiriu uma geladeira na loja Casas Bahia, ocasião em que foi incluída, sem a devida ciência e esclarecimentos, a contratação de um seguro. Ressalta que é idosa e possui limitações de compreensão, o que a impediu de entender a natureza da contratação. Entretanto, o contrato previa o pagamento de 23 parcelas de R\$ 13,86 reais, após cerca de dez meses, com auxílio de sua filha, constatou que a beneficiária do seguro era uma terceira pessoa, Maria José, erroneamente identificada como seu cônjuge, o que não condiz com a realidade. Informa, ainda, que o contrato previa a possibilidade de ressarcimento dos valores pagos caso o seguro não fosse utilizado. Embora tenha conseguido o cancelamento, a restituição foi indeferida, sem justificativa plausível. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o ressarcimento integral dos valores pagos.

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, esclareceu que foi localizado a compra do produto “Refrigerador Duplex 334L Consul CR”, realizada no dia 09/09/2024, sob o Cupom nº 17399, no valor total de R\$ 2.599,90 reais, vinculada ao contrato nº 211707 0928373. Consta também a aquisição do serviço Vida Protegida, certificado nº 211707000800061. Informou que o Departamento Financeiro foi acionado para análise do cancelamento do serviço Vida Protegida, certificado nº 21 1707 000800061. O prazo para retorno é de até 72 horas úteis. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 05 de agosto de 2025, conforme certidão constante na 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, 12 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao cancelamento do seguro, 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, 12 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú