



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00044-3

Data/Hora de Abertura: 19/05/2026 às 14:52:26

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: RAMON SALVIANO SILVA

CPF do Consumidor: 600.187.143-40

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Mercado Pago	Mercado Pago.com Representações Ltda.	10.573.521/0001-91	26.05.0564.001.00044-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

O consumidor relata que, em meados de abril de 2026, vendeu uma placa-mãe para um terceiro por meio da plataforma OLX, pelo valor total de R\$ 346,46 (trezentos e quarenta e seis reais e quarenta e seis centavos), parcelado em 2 (duas) vezes. A negociação foi realizada entre pessoa física e pessoa física.



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

Em meados de maio de 2026, o consumidor recebeu uma notificação da reclamada informando que a compra havia sido contestada pelo indivíduo que recebeu o produto. Na ocasião, a reclamada solicitou o preenchimento de informações e o envio de documentos referentes ao produto vendido.

O consumidor procedeu conforme solicitado, encaminhando fotografias, documentos necessários, prints das conversas mantidas com o comprador e demais informações pertinentes. Posteriormente, a reclamada informou que a documentação enviada não atendia aos requisitos exigidos.

O consumidor informa que, atualmente, permanece com o valor parcialmente retido, sem possibilidade de exercer plenamente sua defesa administrativa perante a reclamada.

Não obtendo solução junto à empresa, o consumidor registrou boletim de ocorrência, a fim de resguardar seus direitos. Relata, ainda, que está se sentindo induzido pela reclamada, diante da ausência de informações claras e da retenção parcial do valor, o que lhe causa insegurança e prejuízo. Além disso, dirigiu-se à sede deste órgão com o objetivo de buscar solução para a demanda apresentada.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a liberação do valor retido.

TRATATIVAS

19/05/2026 - **Carta**

Situação: Aberta