

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00012-302

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANA NAYARA PEREIRA ARAÚJO em face dos fornecedores MERCADO LIVRE COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e INFOBRAS DISTRIBUIDORA VIRTUAL DE ELETRÔNICOS LTDA, na qual a reclamante relata que adquiriu um produto por meio da plataforma Mercado Livre, sendo o fornecedor responsável pela venda a empresa Infobras Distribuidora Virtual de Eletrônicos Ltda. A compra foi realizada em 28/04/2025, com entrega do item em 01/05/2025. Todavia, ao receber o produto, constatou a existência de vício de funcionamento, motivo pelo qual entrou em contato com a plataforma em 02/05/2025. Na oportunidade, foi informada de que o vendedor teria até o dia 06/05/2025 para apresentar solução a demanda. Contudo, sem que houvesse resolução do problema, a plataforma Mercado Livre procedeu ao encerramento unilateral da reclamação, deixando a consumidora sem respaldo. Diante da ausência de solução a consumidora solicita o cancelamento da compra e a devolução integral do valor pago.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação p.7, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

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 **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 07 de junho de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação p.7, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 07 de março de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú