



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0564.001.00067-3

Data/Hora de Abertura: 22/05/2025 às 11:38:31

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: JOÃO LEIVA DA SILVA MACIEL

CPF do Consumidor: 778.033.103-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Mercado Livre	Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.	03.361.252/0001-34	25.05.0564.001.00067-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Móveis e Colchões

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

O consumidor relata que, no dia 15 de abril, adquiriu uma escrivaninha, a qual foi entregue no dia 23 de abril. No dia seguinte ao recebimento, ao tentar realizar a montagem do produto, constatou a ausência de uma peça essencial (tubo de apoio).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Imediatamente, o consumidor entrou em contato com a plataforma ora reclamada e foi informado de que um novo produto seria enviado até o dia 06 de maio. No entanto, a entrega não foi realizada. Em seguida, foi estabelecido um novo prazo, para o dia 21 de maio, que também não foi cumprido. Posteriormente, a empresa estipulou um terceiro prazo, para o dia 26 de maio, o qual o consumidor não aceitou, argumentando que já era a terceira promessa de solução sem qualquer efetividade.

Diante do exposto, o consumidor dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução para o problema apresentado.

Pedido: Diante do exposto requer o consumidor, a troca do móvel ou o envio da peça que falta.

TRATATIVAS

22/05/2025 - **Carta**

Situação: Aberta