



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00023-3

Data/Hora de Abertura: 09/02/2026 às 15:01:44

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARCOS FRANCISCO GOMES DA FONSECA

CPF do Consumidor: 484.407.362-15

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	26.02.0564.001.00023-301
2ELETRO COMERCIO E DISTRIBUICAO DE PRODUTOS DE INFORMATICA LTDA.	2ELETRO COMERCIO E DISTRIBUICAO DE PRODUTOS DE INFORMATICA LTDA.	34.036.601/0005-08	26.02.0564.001.00023-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa

Problema: Produto entregue incompleto / diferente do pedido



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

Relato:

Relata o consumidor que, em 04/01/2026, adquiriu um forno elétrico na voltagem de 220V da fornecedora 2 Eletro, por meio da plataforma Mercado Livre.

A mercadoria foi entregue em 09/01/2026. Contudo, o produto permaneceu sem uso até então, em razão de planejamento e organização dos móveis da cozinha. Em 15/01/2026, ao tentar realizar o primeiro uso do produto, constatou-se que o forno entregue possuía voltagem de 127V, divergente daquela adquirida. Ressalta-se que tanto no anúncio do site quanto na nota fiscal consta a voltagem de 220V.

Diante do ocorrido, o consumidor entrou em contato com a fornecedora por meio da plataforma Mercado Pago, sendo orientado a realizar a devolução do produto pelos Correios, o que foi feito em 16/01/2026. O Mercado Livre informou que seria necessário um prazo para análise da solicitação.

Após o prazo estabelecido, o consumidor foi surpreendido com a negativa da troca, sob a alegação de que o produto teria sido utilizado, fato este que não condiz com a realidade, visto que o forno jamais foi usado.

Diante da negativa da reclamada em solucionar a demanda de forma administrativa, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a troca do produto pelo modelo corretamente adquirido, na voltagem de 220V.

TRATATIVAS

09/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta