



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2509056400100022301

Eu, **RAY DE ANDRADE MONTEIRO**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que realizou, por meio da plataforma Mercado Livre, a compra de um Apple Watch SE GPS, no valor de R\$ 1.844,99 (mil, oitocentos e quarenta e quatro reais e noventa e nove centavos), no dia 15 de junho de 2025, com previsão de entrega para o dia 30 de junho de 2025.

Contudo, próximo à data prevista, foi informado sobre a alteração do prazo de entrega, sendo este prorrogado para o dia 07 de julho de 2025, prazo que também não foi cumprido. Após o novo descumprimento, o consumidor recebeu, por meio da própria plataforma, a opção de cancelar a compra, o que foi efetivado no dia 08 de julho de 2025, gerando o protocolo de atendimento nº 394105797.

Na ocasião, foi estipulado o prazo até o dia 03 de setembro de 2025 para a restituição do valor pago. No entanto, ao verificar sua conta corrente no dia 04 de setembro de 2025, o consumidor constatou que o estorno não havia sido realizado. Ao acessar novamente o aplicativo do Mercado Livre, observou que o pedido constava como “entregue”, informação que não condiz com a realidade, uma vez que o produto jamais foi recebido.

Diante do impasse, o consumidor entrou em contato com o atendimento da plataforma e foi apenas orientado a aguardar, apesar de já ter aguardado por tempo excessivo sem uma resolução definitiva.

Dessa forma, o consumidor recorre a este órgão de defesa do consumidor (Procon), na busca de uma solução definitiva.

Pedido: Requer a restituição integral da quantia de R\$ 1.844,99 (mil, oitocentos e quarenta e quatro reais e noventa e nove centavos).

DATA DE RETORNO: 16/09/2025, às 10:00 horas



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

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 04 de Setembro de 2025.

Consumidor(a): _____
RAY DE ANDRADE MONTEIRO