

PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00075-302

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor CESAR XIMENES FERNANDES em face dos fornecedores MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e HELTON ZEI MAZARAO ECOMMERCE, na qual relata que adquiriu, por meio da plataforma Mercado Livre, uma cascata de inox embutir, bico polido, com LED RGB, no valor de R\$ 651,71 reais, parcelado em 18 vezes sem juros. O produto foi entregue, mas, por não atender mais ao projeto de sua residência, não foi sequer desembalado. Entretanto, o consumidor realizou a devolução do item via Correios. Contudo, recebeu comunicação do Mercado Livre informando que o reembolso seria negado sob alegação de que o produto apresentava sinais de uso, o que é negado pelo consumidor. Ao tentar solucionar a questão, o consumidor foi direcionado pelo Mercado Livre ao vendedor, e por este de volta a plataforma, ficando sem resposta efetiva, por esse motivo, o consumidor solicita que seja cancelada a compra e que aja o reembolso do valor pago.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não 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, na mencionada audiência, conforme registrado às fls. 19, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência 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 à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 06 de outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.19, 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, sem qualquer manifestação essencial ao andamento processual, 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, 06 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú