



ILMO. SR. DIRETOR EXECUTIVO DA COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ/CE

Número de atendimento: 2609056400100051301, 2609056400100051302

SEASONOVAL BRAZIL INFORMATION SERVICES LTDA, empresa inscrita no CNPJ sob o nº 48.019.542/0001-32, com endereço à Avenida das Nações Unidas, nº 10.989, conj. 52, CEP 04.578-900, Brooklin Paulista, São Paulo/SP (“**AliExpress**”), vem, oferecer

RESPOSTA e PROPOSTA DE ACORDO

nos autos da reclamação em epígrafe, apresentada por **CLEÓ DE MELO MESQUITA**, CPF: 046.858.933-36, com base nas seguintes razões.

I. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

1. Cuida-se, em linhas gerais, de reclamação apresentada perante o Procon Municipal de Maracanaú/CE, na qual a parte Reclamante alega que, em 25/04/2026, adquiriu, na plataforma eletrônica AliExpress, um (“Kit Placa Mãe SZSJKJ X99 D4”, pedido nº não identificado, no valor de R\$ 431,64.
2. Narra, na sequência, que ao utilizar o produto, o computador não concluiu a inicialização do sistema operacional e permaneceu em ciclo contínuo de reinicialização, verificando que o produto teria um defeito. Sustenta, ainda, que encaminhou o produto pelos Correios conforme orientações recebidas e que, após contatos por e-mail, foi informado de que o reembolso seria efetuado. Contudo, o reembolso não teria sido realizado.
3. Assim, requer o estorno integral do valor de R\$ 431,64.



II. QUEM É O ALIEXPRESS?

4. Inicialmente, é importante esclarecer que o AliExpress é a plataforma global do Grupo Alibaba, presente em mais de 190 países. Embora o AliExpress esteja disponível em português e atenda usuários do Brasil, é uma pessoa jurídica estrangeira, nomeadamente "Alibaba.com Singapore E-commerce Private Limited", constituída em Singapura, cuja sede está localizada na 51 Bras Basah Road, #04-08 Lazada One, Singapore 189554, que fornece serviços de intermediação em *marketplace* para usuários do AliExpress no Brasil e em outros países. Trata-se, em suma, de um dos mais tradicionais *marketplaces* do mundo, cuja função precípua é conectar terceiros a vendedores de produtos de diversos tipos, como artigos de vestuário, peças automotivas etc.

5. O AliExpress atua, portanto, apenas como intermediador entre consumidores e vendedores, não realizando vendas diretamente nem dispondo de estoque próprio de produtos.

6. Não obstante, o AliExpress dispõe de um canal próprio para a resolução de eventuais disputas entre consumidores e vendedores, permitindo, por exemplo, que os usuários da plataforma solicitem o reembolso ou a devolução de um produto.

7. Ainda neste sentido, a AliExpress presta suporte por meio de um assistente virtual (EVA) e do canal de disputa, que desempenha o papel importante de auxiliar o consumidor na resolução de eventuais problemas.

8. Fixadas estas premissas importantes, passa-se ao cerne da reclamação ora respondida.

III. ESCLARECIMENTOS DO VENDEDOR

9. Apesar de não ter qualquer ingerência na oferta, na venda e na entrega dos produtos anunciados em sua plataforma, o AliExpress sempre prioriza a satisfação dos clientes.



10. Sendo assim, em atendimento às normas consumeristas, a AliExpress, neste momento, apresenta proposta de acordo para reembolso no valor de R\$ 431,64. Em caso de aceitação, o Reclamante deve manifestar-se e enviar o documento anexo, o termo de quitação, devidamente assinado, para o e-mail aliexpress@ciarimoreira.com.br. Pedimos, gentilmente, que, se o titular da conta for terceiro, o Reclamante informe o nome completo e o CPF deste.

11. Desse modo, ante a adoção de medida resolutiva e a ausência de danos ao consumidor, torna-se imperioso o arquivamento definitivo da reclamação.

IV. PEDIDOS

12. À vista do exposto, o AliExpress requer (i) que a presente resposta seja juntada aos autos e encaminhada à parte Reclamante, bem como (ii) que o PROCON archive o procedimento.

13. Requer, por fim, que as notificações, intimações e demais atos sejam enviados ao subscritor desta, para o e-mail aliexpress@ciari.moreira.com.br, com endereço na Rua da Assembleia, nº 85, 8º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ, CEP 20011-001.

Rio de Janeiro, 8 de outubro de 2026.

SEASONOVAL BRAZIL INFORMATION SERVICES LTDA

DISCHARGE AFFIDAVIT

By this discharge affidavit, **CLEÓ DE MELO MESQUITA**, enrolled before the Brazilian Taxpayer's Roll No ("CPF") **046.858.933-36**, will receive **431,64 BRL within 15 working days**, counting from the sending of this instrument correctly signed and therefore grants full, general, irrevocable and irreversible discharge to ALIBABA.COM SINGAPORE E-COMMERCE PRIVATE LIMITED regarding the facts mentioned in the referred complaint No. **2609056400100051301** before Procon/SP, for nothing more to claim in or out of court, including concerning alleged moral damages.

This discharge is extended to all companies of the Alibaba group, its directors and employees, as well as any other partner company that, somehow, may have participated in the transaction that motivated the referred Complaint.

This Discharge Affidavit is executed in both English and Portuguese. In the event of a conflict between the English and Portuguese versions, the Portuguese version shall prevail.

Notwithstanding the foregoing, this Discharge Affidavit will be considered null and void in the event of fraud, willful misconduct (*dolo*) or bad faith (*má-fé*) in connection with the obligation set out herein.

The Complaining Party informs their bank details and/or Pix key, being aware that if they present bank details belonging to a third party, they must inform the full name and CPF of the account holder and that any error in filling in the bank details is their sole responsibility:

- Bank name:
- Branch number:
- Account number:
- Pix key:

And because they are fair and settled, Complainant signs this affidavit and commits to send it via the PROCON/SP platform or to the e-mail address <aliexpress@ciarimoreira.com.br>.

DECLARAÇÃO DE QUITAÇÃO

Pelo presente instrumento, **CLEÓ DE MELO MESQUITA**, inscrito no CPF sob o nº **046.858.933-36** neste ato receberá a quantia de **R\$ 431,64** no **prazo de 15 dias úteis** contados do envio do presente instrumento devidamente assinado e confere plena, geral, irrevogável e irretratável quitação à ALIBABA.COM SINGAPORE E-COMMERCE PRIVATE LIMITED (AliExpress) em relação aos pedidos formulados no processo nº **2609056400100051301**, perante o Procon/SP para nada mais reclamar em juízo ou fora dele, inclusive em relação a supostos danos morais.

A presente quitação é extensível a todas as empresas do grupo Alibaba, seus diretores e funcionários, bem como a qualquer outra empresa parceira que, de qualquer modo, tenha participado da transação que motivou o processo em referência.

Este Termo de Quitação foi celebrado nas línguas inglesa e portuguesa. Em caso de conflito entre as versões em inglês e em português, prevalecerá a versão em português.

Não obstante o exposto acima, este Termo de Quitação será considerado nulo e sem efeito em caso de fraude, dolo ou má-fé em relação às obrigações aqui assumidas.

A parte Reclamante informa seus dados bancários e/ou chave Pix, estando ciente de que, se apresentar dados bancários pertencentes a terceiros, deverá informar nome completo e CPF do titular da conta e que qualquer erro no preenchimento dos dados bancários é de sua inteira responsabilidade:

- Banco:
- Agência:
- Conta:
- Pix:

E, por estar assim, justo e acertado, o Reclamante assina a presente declaração e compromete-se a enviá-la por meio da plataforma do PROCON/SP ou para o e-mail <aliexpress@ciarimoreira.com.br>.

São Paulo, 6 de outubro de 2026

CLEÓ DE MELO MESQUITA