



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2508056400100028301,2508056400100028302

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.

SCHIOPPA PARTS PECAS AUTOMOTIVAS LTDA

Nome Fantasia:

Mercado Livre

SCHIOPPA PARTS

CPF/CNPJ:

03.361.252/0001-34

50.628.392/0001-06

Endereço de Correspondência:

Avenida das Nações Unidas 3003 - 3003 - Bonfim - Osasco - SP - 06233-903

Telefone Institucional:

(11) 2543-4155

(11) 2339-2230

E-mail Institucional:

oficios@mercadolivre.com

SCHIOPPAPARTS@GMAIL.COM

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **18/09/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/axu-whkn-bss>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CESAR XIMENES FERNANDES - **CNPJ/CPF:** 055.105.239-21

Endereço: Avenida Luiz Pereira Lima - 176 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-105

Telefone: (85) 98741-3236

E-mail: cx_fernandes@hotmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que, ao acessar a plataforma Mercado Livre para realizar a compra de uma lanterna traseira (sinaleira) de veículo, efetuou a aquisição no valor de R\$ 389,00 (trezentos e oitenta e nove reais). A compra foi concluída com sucesso; contudo, ao receber o produto, percebeu que havia adquirido a peça do lado incorreto — adquiriu a sinaleira do lado direito, quando, na verdade, necessitava da do lado esquerdo. O consumidor reconhece o equívoco cometido por sua própria parte.

Em contato com a loja vendedora, por meio do chat disponibilizado pela plataforma do Mercado Livre, foi informado de que a troca não seria possível. No entanto, foi orientado a realizar a devolução do produto, sendo-lhe garantido que o reembolso seria efetuado assim que o item fosse recebido pela empresa.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

O consumidor procedeu com a devolução conforme as instruções fornecidas. No entanto, até a presente data, não recebeu o valor pago. Ao entrar novamente em contato com a loja, foi informado de que o produto não havia sido recebido por eles e que o processo de verificação seria conduzido diretamente pelo Mercado Livre. Posteriormente, o consumidor recebeu uma notificação no aplicativo da plataforma, informando que a devolução fora recusada sob a alegação de que o produto apresentava marcas de uso — o que o consumidor nega veementemente, afirmando que o item foi devolvido exatamente nas condições em que foi recebido.

Dessa forma, o consumidor encontra-se atualmente sem o produto e sem o respectivo reembolso, motivo pelo qual procurou a sede deste órgão de proteção ao consumidor em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

1. O reembolso integral do valor pago, no montante de R\$ 389,00 (trezentos e oitenta e nove reais), conforme garantido pela loja vendedora no ato da devolução.

Maracanaú/CE, 18 de Agosto de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____