



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.05.0564.001.00012-301/ 25.05.0564.001.00012-302

Reclamante: Ana Nayara Pereira Araújo, **CNPJ/CPF:** 609.426.113-57, **Endereço:** Rua Senador Virgílio Távora, nº 341, **Bairro:** Jardim Bandeirantes, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.934120, **Telefone:** (85) 99902-3574.

Reclamada 01: Infobras Distribuidora Virtual De Eletrônicos LTDA, **CNPJ:** 42.026.863/0001-88, **Endereço:** Rua Santo Antonio, Nº 187, **Bairro:** Vila Assis, **Cidade:** Jaú - SP, **CEP:** 17.210-170.

Reclamada 02: MercadoLivre.Com Atividades De Internet LTDA, **CNPJ:** 03.361.252/0001-34, **Endereço:** Avenida Das Nações Unidas 3000, Nº 3003 (Parte D), **Bairro:** BONFIM, **Cidade:** Osasco - SP, **CEP:** 06.233-903.

Aos 09 de junho de 2025 às 09h45, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram o Proprietário/Representante da empresa Infobras Distribuidora Virtual De Eletrônicos LTDA, o sr. Leandro Monari Perini, inscrito no CPF de nº 303.570.728-63, e a preposto da empresa MercadoLivre.Com Atividades De Internet LTDA, a sra. Winnie Tainá Santos, inscrita no CPF de nº 422.719.788-07, estes com presença virtual.

Aberta a audiência, informo que a consumidora não compareceu ao ato e não apresentou nenhuma justificativa prévia, estando presente apenas os representantes das partes reclamadas.

Facultada a palavra o Proprietário/Representante da empresa reclamada Infobras Distribuidora Virtual De Eletrônicos LTDA, este informa que a cliente efetuou a compra de uma peça, uma placa fonte, informando que a peça não serviu no equipamento dela, pois foi enviada um modelo incorreto. Questionada a respeito de qual era o modelo do equipamento da consumidora, ela nos enviou uma foto do equipamento, cujo modelo não constava como compatível na descrição do anúncio. Solicitada que fosse feito o cancelamento da reclamação, e a posterior devolução gratuita por arrependimento, a cliente se negou a proceder desta forma, e declarou: "vou deixar o Mercado livre resolver". Posteriormente a isto, o Mercado Livre abriu uma medição, julgou a reclamação improcedente, e cancelou a reclamação. Na impossibilidade da cliente devolver através do Mercado Livre, nós demos a opção de envio do produto de volta para que fosse feito o ressarcimento, a cliente se negou a realizar o envio, alegando que não iria pagar pelo frete de envio. Diante da negativa da cliente, nós geramos uma etiqueta de envio com o frete por nossa conta, e assim que recebemos o produto, estomamos o pagamento.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada MercadoLivre.Com Atividades De Internet LTDA, esta com o intuito de colaborar com o andamento e funcionamento deste órgão administrativo e resguardar os direitos da parte, o Mercado Livre providenciou a restituição referente ao produto, no valor de R\$ 549,00

DO CONCILIADOR:

A audiência **NÃO LOGROU ÊXITO**, pois a parte reclamante não compareceu ao ato e não apresentou justificativa prévia para ausência, estando presente apenas os representantes das empresas reclamadas.

Durante ato, o representante da parte reclamada Infobras Distribuidora Virtual De Eletrônicos LTDA apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, informando que a demanda da consumidora foi resolvida, solicitando ainda prazo para juntada de documentos aos autos.

A preposto da parte reclamada MercadoLivre.Com Atividades De Internet LTDA realizou juntada de carta de preposto, defesa administrativa e atos constitutivos, apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, informando também que a demanda da parte autora foi solucionada.



Mensagens na chamada X

Você pode fixar uma mensagem para que ela fique visível para as pessoas que entrarem mais tarde. Quando você sair da chamada, não poderá mais acessar este chat.

Para fixar uma mensagem, passe o cursor sobre ela.

Winnie Santos 10:00

Com o intuito de colaborar com o andamento e funcionamento deste órgão administrativo e resguardar os direitos da parte, o Mercado Livre providenciou a restituição referente ao produto, no valor de R\$ 549,00.

Winnie Santos 10:06

winniesantos@hotmail.com

User name 10:10

Leandro Monari Perini

303.670.728-63

User name 10:23

informatica.infobras@gmail.com

Winnie Santos 10:33

De acordo.

User name 10:33

De acordo.

Enviar uma mensagem