



AliExpress Customer Care 8202517896884413

3 mensagens

AliExpress Customer Service <AEbuyerservice@aliexpress.com>
Para: samukaguilherme14@gmail.com

seg., 30 de jun. de 2025 às 21:52

Querido cliente,

Obrigado por entrar em contato com a AliExpress sobre seu pedido 8202517896884413.

Em relação a esta solicitação, revisamos cuidadosamente todas as provas fornecidas e concluímos que elas não são eficazes o suficiente para sustentar sua alegação.

Para melhor ajudar você a resolver o problema, recomendamos que você forneça um vídeo nítido para exibir o produto e o objeto. Certifique-se de que o vídeo seja longo e nítido o suficiente para mostrar o problema.

Responda a este e-mail em até 24 horas para que possamos verificar melhor para você.

Agradecemos sua compreensão e cooperação.

Respeitosamente,

Atendimento ao cliente AliExpress

www.aliexpress.com

Samuel Guilherme <samukaguilherme14@gmail.com>
Para: AliExpress Customer Service <AEbuyerservice@aliexpress.com>

seg., 30 de jun. de 2025 às 22:16

Já realizei a devolução do produto LACRADO para o vendedor, o mesmo aceitou a devolução e mandou as instruções para devolução na própria página da disputa, peguei o código de devolução que o vendedor enviou e fui hoje na agência dos correios da minha cidade realizar a devolução do produto, não entendo esse descaso de vocês em relação ao meu reembolso, o dinheiro é de vocês por acaso ?

De qualquer forma segue em anexo o comprovante de devolução do pedido nos correios, a prova da solicitação de devolução que o vendedor enviou dentro da disputa juntamente com as instruções de devolução, e as fotos do produto LACRADO

O código de rastreio da devolução do pedido é o seguinte: OY417277227BR

Vocês vão **fazer** o meu reembolso querendo ou não, estou no meu direito como consumidor, se negarem o meu reembolso mais uma vez, eu irei processar o aliexpress JUDICIALMENTE na justiça brasileira para ter o meu reembolso, já entrei em contato com o meu advogado

[Texto das mensagens anteriores oculto]

4 anexos

 1000177748.jpg
20,7 MB

 1000177567.jpg
147 KB

 1000175279.jpg
2,6 MB

 1000175278.jpg
2,5 MB

Samuel Guilherme <samukaguilherme14@gmail.com>
Para: AliExpress Customer Service <AEbuyerservice@aliexpress.com>

qui., 3 de jul. de 2025 às 18:02

Eu já devolvi o produto nos correios, quero o meu reembolso, tentei contato com o vendedor mais o mesmo não responde as minhas mensagens e não me deu nenhum suporte, quero o meu reembolso

Em seg., 30 de jun. de 2025 21:52, AliExpress Customer Service <AEbuyerservice@aliexpress.com> escreveu:
[Texto das mensagens anteriores oculto]



AliExpress Customer Service 6362824307444413

1 mensagem

AliExpress Customer Service <AEbuyerservice@aliexpress.com>
Para: samukaguilherme14@gmail.com

ter., 1 de jul. de 2025 às 01:26

Querido cliente,

Obrigado por entrar em contato com a AliExpress sobre seu pedido 6362824307444413.

Lamentamos informar que sua solicitação de apelação foi encerrada.

Em relação a esta solicitação, revisamos cuidadosamente todos as provas fornecidas, incluindo as provas recém-atualizadas, e concluímos que as provas não são eficazes o suficiente para comprovar sua alegação. E agora esta solicitação excedeu o período de proteção do AliExpress.

Agradecemos sua compreensão e cooperação.

Observação: não responda a este e-mail/mensagem, pois não é possível receber respostas nesta caixa de correio. Caso tenha alguma dúvida, visite nossa Central de Ajuda em <https://service.aliexpress.com/page/home?spm=a2g0o.home.1000001.2.650c2c25YXjwwE&pageId=17&language=en>

Respeitosamente,

Atendimento ao cliente AliExpress

www.aliexpress.com



The update on your consultation regarding AliExpress order 8202517896884413

2 mensagens

AliExpress Customer Service <AEbuyerservice@aliexpress.com>
Para: samukaguilherme14@gmail.com

qua., 9 de jul. de 2025 às 03:33

Querido cliente,

Obrigado por entrar em contato com a AliExpress.

Em relação ao pedido 8202517896884413, envie fotos ou vídeos do produto não funcionando e responda em até 24 horas. Obrigado pela sua compreensão e cooperação, o que é muito apreciado e esperamos que você tenha uma ótima experiência de compra no AliExpress.

Atenciosamente,
Atendimento ao cliente AliExpress
www.aliexpress.com

Samuel Guilherme <samukaguilherme14@gmail.com>
Para: AliExpress Customer Service <AEbuyerservice@aliexpress.com>

qua., 9 de jul. de 2025 às 08:19

Eu devolvi o produto LACRADO, não cheguei a usar o produto, de acordo com a lei do consumidor brasileira, o cliente tem direito a devolver o produto em caso de arrependimento da compra em até 7 dias após o recebimento do pedido, segue em anexo as fotos do produto lacrado e do comprovante de devolução do pedido

[Texto das mensagens anteriores oculto]

3 anexos

 1000175278.jpg
2,5 MB

 1000175279.jpg
2,6 MB

 1000177750.jpg
19,4 MB



Following Up On Your AliExpress Inquiry 8202517896884413

2 mensagens

AliExpress Customer Service <AEbuyerservice@aliexpress.com>
Para: samukaguilherme14@gmail.com

qui., 10 de jul. de 2025 às 06:45

Querido cliente,

Agradecemos seu contato com o Atendimento ao Cliente da AliExpress. Estamos comprometidos em fornecer o suporte necessário para o seu pedido: 8202517896894413.

Lamentamos saber que você não deseja mais o item. Como o período de proteção do pedido expirou, não podemos reembolsá-lo.

Caso tenha alguma dúvida, não hesite em entrar em contato novamente com nosso suporte ao cliente online.

Agradecemos muito sua compreensão e cooperação.

Agradecemos sua paciência e compreensão. Caso tenha alguma dúvida ou preocupação, não hesite em entrar em contato conosco.

Sinceramente,
Atendimento ao cliente AliExpress
www.AliExpress.com

Samuel Guilherme <samukaguilherme14@gmail.com>
Para: AliExpress Customer Service <AEbuyerservice@aliexpress.com>

qui., 10 de jul. de 2025 às 07:46

Eu já realizei a devolução do produto, tentei falar com o vendedor por diversas vezes e eles falaram que eu tinha que resolver com o próprio aliexpress sobre o reembolso do meu dinheiro, nesse caso eu irei para a justiça

[Texto das mensagens anteriores oculto]



Following Up On Your AliExpress Inquiry 8202517896884413

1 mensagem

AliExpress Customer Service <AEbuyerservice@aliexpress.com>
Para: samukaguilherme14@gmail.com

sex., 11 de jul. de 2025 às 08:21

Querido cliente,

Obrigado por entrar em contato com a AliExpress.

Realizamos uma análise completa da sua solicitação para este pedido. Após cuidadosa análise e verificação, lamentamos informar que não podemos prosseguir com o reembolso ou compensação deste pedido.

Pedimos sinceras desculpas por qualquer inconveniente que esta situação possa causar e agradecemos profundamente sua compreensão e cooperação neste assunto.

Obrigado pela sua compreensão e cooperação, o que é muito apreciado e esperamos que você tenha uma ótima experiência de compra no AliExpress.

Atenciosamente,
Atendimento ao cliente AliExpress

www.aliexpress.com

ECT - EMP. BRAS. DE CORREIOS E TELEGRAFOS
Ag: 12300331 - AC MARACANAU - CE
MARACANAU
CNPJ.....: 34028310241909 Ins. Fed.: 068420960
COMPROVANTE DO CLIENTE

Cliente.....: MAGAZINE LUIZA SA
CNPJ/CPF.....: 4786996000121
Doc. Post.....: 625810941
Contrato...: 9912427100 Cod. Adm.: 17394737
Cartao...: 74294814
Cod.Aut.Postagem: 3493423082

Movimento...: 30/06/2025 Hora.....: 15:59:41
Caixa.....: 117974767 Matrícula...: 8178979
Lancamento...: 079 Atendimento: 00060
Modalidade...: A Faturar ID Tiquete...: 2862096

DESCRIÇÃO	QTD.	PREÇO(R\$)
SEDEX REVERSO	1	62,56
Valor do Porte(R\$)...	62,56	
Cep Destino: 13213-902 (SP)		
Dimensoes(cm):8,0 x 52,0 x 30,0		
Peso real (Kg).....:	2,534	
Peso Tarifado.....:	2,534	
OBJETO=====	OY41727227BR	
PE - 3 ED - N ES - S		
Valor Declarado(R\$)...	25,63	
Destinatario...: MAGAZINE LUIZA S/A		
Nome Remetente...: ALIEXPRESS_SUPPLYCHAIN_MAN		
Cont. Nome.....: AGEN		
Endereco Remet...: RUA Rua Jaime Paulino,631		
Cont Endereco...: S/N - Antônio Justa		
Cep Remetente...: 61903-100		
Cidade Remet...: Maracanaú		
UF Remet.....: CE		

Postagem ocorrida apos o horario limite de postagem (DH), sera acrescido 1 (um) dia util ao prazo padrao de entrega
Não houve opção pelo serviço Mão Própria.
O objeto poderá ser entregue no endereço indicado, a quem se apresentar para recebê-lo.

TOTAL DO ATENDIMENTO(R\$) 62,56

PE - Prazo final de entrega em dias úteis.
ED - Entrega domiciliar - Sim/Não.
ES - Entrega sábado - Sim/Não.
RE - Restrição de entrega - Sim/Não.
* Para fins de contagem do prazo de entrega, sábados, domingos e feriados não são considerados dias úteis.
Postagens ocorridas aos sábados, domingos e feriados, considerar o próximo dia útil como o 'Dia da Postagem'.
* Para o caso de 'ED=N', a entrega será feita na agência. Consulte o sítio dos correios.

A FATURAR

Reconheço a exatidão do(s) serviço(s) prestado(s),
(s) qual(is) foram autorizados mediante a apresentação do cartão de postagem e que serão pagos por meio de fatura. Os valores constantes deste comprovante poderão sofrer variações de acordo com as cláusulas contratuais.

Postagem ocorrida apos o horario limite de postagem (DH), sera acrescido 1 (um) dia util ao prazo padrao de entrega

SERV. POSTAIS: DIREITOS E DEVERES-LEI 6530/78

- Acompanhamento dos objetos pelo site www.correios.com.br ou pelo App Correios.
- Baixe o APP Correios e agilize o seu atendimento.
- Você poderá receber uma pesquisa do e-mail: correios@express.sea1.medallia.com para avaliar este atendimento.
VIA-CLIENTE

SARA-9.4.01

OY 417 277 227 BR

**Consultar****SEDEX****Objeto entregue ao destinatário**Pela Unidade de Tratamento, INDAIATUBA - SP
07/07/2025 12:05**Objeto aguardando retirada no endereço indicado**ROD ERMENIO OLIVEIRA PENTEADO, S/N - KM 62,25
HELVETIA
INDAIATUBA - SP**Para retirá-lo, é preciso informar o código do objeto e apresentar documentação que comprove ser o destinatário ou pessoa por ele oficialmente autorizada.**

07/07/2025 07:03

**Objeto postado após o horário limite da unidade**

MARACANAU - CE

Sujeito a encaminhamento no próximo dia útil

30/06/2025 15:59

< **Magalu Store**
Ativo há 38 m



Ler

29/06 13:48

Inquérito do pedido

Status do pedido:

Concluído

R\$ 2.705,15

1 Artigo(s)

Tempo da ordem:2025-06-23 14:12:01

Ler

preciso de ajuda com esse pedido



Ler

eu quero devolver o produto, estou no meu direito como consumidor, o produto está lacrado e sem avarias, abri a disputa para devolução/reembolso mas o aliexpress se negou a realizar, estou agora mesmo indo procurar os meus direitos judicialmente contra o aliexpress e o magalu



Ler

outra coisa, teve outro pedido que eu recusei a entrega mas



Avaliar vendedor

Seguir

Escreva a sua mensagem



**Magalu Store**

Ativo há 38 m

vendedor @ magalu

Ler

outra coisa, teve outro pedido que eu recusei a entrega mas vocês não atualizaram o código de rastreio e o pedido ainda consta como "em transito", solicito que vocês realizem a atualização o quanto antes pois preciso abrir uma disputa para reembolso no meu cartão, tenho certeza que o produto já chegou até vocês



Ler

estou batendo prints de todo o nosso atendimento por aqui, para ter provas desse descaso que vocês tem com o consumidor, demoram dias para responder, e quando responder ficam fugindo do assunto e desviando da solução



Ler

só vai servir como provas pro procon



Ler

[Avaliar vendedor](#)[Seguir](#)

Escreva a sua mensagem



Magalu Store

Ativo há 38 m



tenho provas o suficiente com prints e datas dessa conversa que entrei em contato dentro dos 7 dias de recebimento do pedido para solicitar a devolução/reembolso



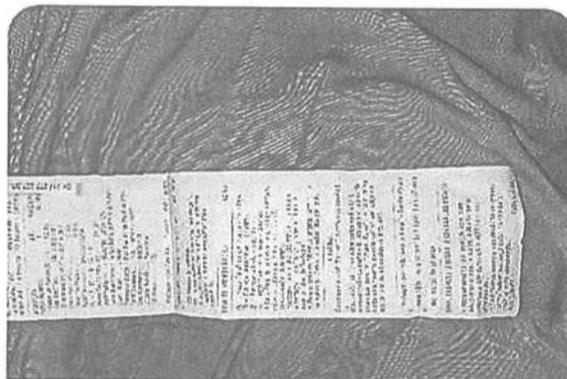
Ler

30/06 22:21

passando pra avisar que realizei hoje a devolução do produto na agência dos correios, utilizei o código de devolução que vocês mesmo enviaram dentro da disputa que o aliexpress NEGOU o reembolso, segue em anexo à seguir as fotos do comprovante de envio/devolução da mercadorias



Ler



Avaliar vendedor Seguir

Escreva a sua mensagem

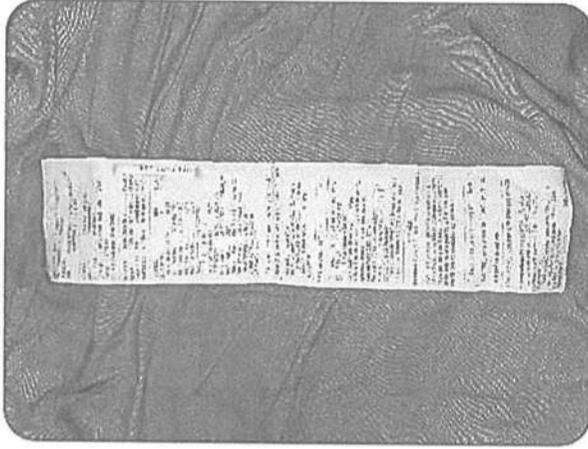


Magalu Store

Ativo há 38 m



Ler



Ler

2025-06-26 06:10:00



O vendedor enviou evidências.

Descrição da solicitação:

Olá, AliExpress! Peço leve o produto lacrado, envolvido em papel liso e resistente, até a agência dos Correios; Mantenha produto, acessórios e manuais (se houver) dentro da mesma embalagem. E não se esqueça da nota fiscal, ok?! Código de postagem: 3493423082 Atenciosamente, Júnior Equipe Magalu ❤️

Avaliar vendedor Seguir

Escreva a sua mensagem



**Magalu Store**

Ativo há 38 m



a devolução do produto já foi feita,
agora se virem aí com o aliexpress
sobre o meu reembolso, já não
estou mais com a mercadoria, o
meu reembolso tem que ser feito
por vocês mesmo o aliexpress
QUERENDO OU NÃO, já entrei
em contato com o meu advogado
para resolvermos isso



Ler



Ler

segue em anexo o vídeo que gravei
hoje antes de realizar a devolução
comprovando que o produto está
lacrado



Avaliar vendedor

Seguir

Escreva a sua mensagem



Magalu Store

Ativo há 38 m



03/07 13:24



Olá Samuel, meu nome é Jéssica e irei seguir com o seu atendimento.

Neste caso oriento que você abra uma disputa para ser analisada a sua solicitação/pendência.

Segue o passo a passo para realizar a abertura:

1. Encontre o pedido em Meus Pedidos - Todos os Pedidos. Clique em Ver Detalhes para ver os detalhes do pedido.
2. Clique em Contatar o Vendedor para entrar em contato com o vendedor ou Abrir Disputa para solicitar um reembolso.
3. Você pode escolher entre duas opções para a disputa:
Devolver Produtos - significa que você deseja devolver o item e solicitar um reembolso total ou Apenas Reembolso - significa que você não recebeu o item e está solicitando um reembolso total ou que você recebeu o item e deseja um reembolso parcial (sem precisar enviar o item de volta).

[Avaliar vendedor](#)[Seguir](#)

Escreva a sua mensagem



**Magalu Store**

Ativo há 38 m



solicitar um reembolso total ou Apenas Reembolso - significa que você não recebeu o item e está solicitando um reembolso total ou que você recebeu o item e deseja um reembolso parcial (sem precisar enviar o item de volta).

4. Você será solicitado a responder algumas perguntas sobre a razão pela qual deseja abrir uma disputa. Por favor, preencha o formulário e envie-o.

Feito isso, é só aguardar o retorno da equipe responsável! 😊

Qualquer dúvida, fico à disposição!

Atenciosamente,
Jéssica Cristina | Equipe Magalu

03/07 17:52

o problema é que já realizei o pedido de disputa, mas vocês não enviaram nenhuma proposta e o aliexpress negou o reembolso, tentei recorrer mas o aliexpress negou novamente e fechou a disputa, não dá para eu solicitar



Avaliar vendedor

Seguir

Escreva a sua mensagem



< **Magalu Store**

Ativo há 38 m



03/07 17:52

o problema é que já realizei o pedido de disputa, mas vocês não enviaram nenhuma proposta e o aliexpress negou o reembolso, tentei recorrer mas o aliexpress negou novamente e fechou a disputa, não dá para eu solicitar a disputa novamente pois já foi negada



Ler

de qualquer forma eu já devolvi o produto com o código de devolução que vocês disponibilizaram nos comentários da disputa



Ler

já relatei toda a situação pra vocês aqui nas mensagens



Ler

vocês demoram mais de 3 dias para responder, e quando responde vem com essa resposta

[Avaliar vendedor](#)[Seguir](#)

Escreva a sua mensagem



< **Magalu Store**
Ativo há 38 m



vocês demoram mais de 3 dias para responder, e quando responde vem com essa resposta padrão e nenhuma solução



Ler

07/07 09:40



Bom dia Samuel tudo bem? Meu nome é Fernanda 😊



Samuel, o chat funciona como pré-venda, não conseguimos resolver procedimentos burocráticos, portanto, o aceite no cancelamento, coleta, entrega atrasada, é somente concedido pela própria disputa.



A sua disputa foi encerrada sem reembolso, portanto, será necessário que recorra a mesma, ok?

<https://service.aliexpress.com/page/knowledge?pagelid=49&category=1000023766&knowledge=1060040939&>

Avaliar vendedor

Seguir

Escreva a sua mensagem



Magalu Store



Ativo há 38 m

produto dentro dos / dias apos o recebimento

Ler

10/07 17:00

vou amanhã no Procon tentar resolver



Ler

cansei de falar com vocês e o Aliexpress, ficam só jogando a culpa de um pro outro e nada de solução



Ler

00:01

nenhuma resposta ?



Ler

Mensagem apagada

leram a minha mensagem e nem tiveram a decência de me responder kkkkkkkkkk



Não lida

Avaliar vendedor

Seguir

Escreva a sua mensagem





a ID do pedido, o prod...

**Reembolso e Devolução**

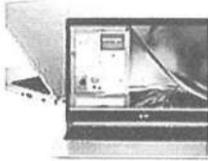
Avaliação

Concluído

Detalhes de reembolso/devolução

Requisição completa

29 jun, 2025

**Devoluções/reembolsos:Requisição concluída**

Solicitação não bem-sucedida com base na prova fornecida. Por favor, entre em contato com o serviço de atendimento ao cliente para mais detalhes.

Detalhes de reembolso/devolução

Reembolso completo

11 jun, 2025

**Devoluções/reembolsos:Reembolso completo**

O processamento do AliExpress foi concluído. O reembolso pela instituição financeira será processado em 2-3 dias úteis. Valor do reembolso: R\$5,61



Iniciar

O AliExpress está
processando

Concluído

Devolução do(s) item(s)

Solução final Sem reembolso Ver mais

Seu pedido não pode ser processado por não ter recebido provas suficientes.

Solicitar informação



Acer Aspire 5 A515-45-R36L AMD...

Qty:1

R\$ 3.224,73Motivo da
solicitação:

Não preciso mais do item

Horário de envio:

PST 2025-06-25 04:16:45

Nº do pedido:

8202517896884413 Copiar

Ver histórico**Contato vendedor****Recurso**



produto do mesmo jeito que recebi, mas vocês não estão colaborando



2025-06-25 17:44:30

O vendedor enviou uma nova proposta

Proposta do AliExpress:

Sem reembolso

2025-06-25 04:16:47

Você enviou uma nova solicitação

Sua proposta:

Reembolso e Devolução

Descrição da solicitação:

O produto não apresentou problemas, estou devolvendo porque me arrependi da compra e não preciso mais do produto, o produto ainda está lacrado, não cheguei a abrir

Valor do reembolso:

R\$3.235,15

2025-06-25 04:16:45

Solicitação enviada

Descrição da solicitação:

Não preciso mais do item



Descrição da solicitação:

Eu estou no meu direito do consumidor, estou dentro dos 7 dias para devolver o produto, o produto está lacrado, e eu me arrependi da compra, mas qualquer coisa se vocês não fizerem o meu reembolso farei questão de ir ao Procon processar o magalu e o aliexpress, pois eu estou querendo devolver o produto do mesmo jeito que recebi, mas vocês não estão colaborando



2025-06-26 05:43:23

O comprador rejeitou a solução do AliExpress

Proposta do AliExpress:

Sem reembolso

2025-06-26 05:43:22

O comprador enviou evidências.

Descrição da solicitação:

Eu estou no meu direito do consumidor, estou dentro dos 7 dias para devolver o produto, o produto está lacrado, e eu me arrependi da compra, mas qualquer coisa se vocês não fizerem o meu reembolso farei questão de ir ao Procon processar o magalu e o aliexpress, pois eu estou querendo devolver o produto do mesmo jeito que recebi, mas vocês não estão colaborando





● 2025-06-28 20:10:35

A solicitação foi finalizada

● 2025-06-28 20:10:33

Uma resolução foi alcançada

Proposta do AliExpress:

Sem reembolso

● 2025-06-26 06:10:11

O vendedor rejeitou a solução do AliExpress

Proposta do AliExpress:

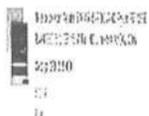
Sem reembolso

● 2025-06-26 06:10:00

O vendedor enviou evidências.

Descrição da solicitação:

Olá, AliExpress! Peço leve o produto lacrado, envolvido em papel liso e resistente, até a agência dos Correios; Mantenha produto, acessórios e manuais (se houver) dentro da mesma embalagem. E não se esqueça da nota fiscal, ok?! Código de postagem: 3493423082 Atenciosamente, Júnior Equipe Magalu ❤️



● 2025-06-26 05:45:35

O vendedor enviou evidências



Proposta do AliExpress:

Sem reembolso

2025-06-26 06:10:00

O vendedor enviou evidências.

Descrição da solicitação:

Olá, AliExpress! Peço leve o produto lacrado, envolvido em papel liso e resistente, até a agência dos Correios; Mantenha produto, acessórios e manuais (se houver) dentro da mesma embalagem. E não se esqueça da nota fiscal, ok?! Código de postagem: 3493423082 Atenciosamente, Júnior Equipe Magalu ❤️



2025-06-26 05:45:35

O comprador enviou evidências.

Descrição da solicitação:

Eu estou no meu direito do consumidor, estou dentro dos 7 dias para devolver o produto, o produto está lacrado, e eu me arrependi da compra, mas qualquer coisa se vocês não fizerem o meu reembolso farei questão de ir ao Procon processar o magalu e o aliexpress, pois eu estou querendo devolver o produto do mesmo jeito que recebi, mas vocês não estão colaborando



**Eva**

7*24 horas

**Pardhan**

Atendente de Suporte ao Cliente

Desenvolvido por tradução especializada
Pressione longamente na mensagem do
atendimento ao cliente para ver o texto original

selecione sua lingua

Saudações! Bem-vindo ao Aliexpress e obrigado por visitar nosso site. Eu sou o Zohaib, seu suporte de atendimento ao cliente para hoje. Como posso ajudar você?

Bom dia, preciso de ajuda com um pedido

Você poderia por favor explicar sua preocupação um pouco mais em detalhes para que possamos ajudá-lo de forma mais afetiva.

fundo

**Conversar com o agente agora**

Não recebi a r

insira suas dúvidas aqui



**Eva**

7*24 horas

Solicitei o reembolso em uma disputa, pois me arrependi da compra, e pelo o código do consumidor brasileiro eu tenho direito a devolver um produto em até 7 dias após o recebimento

Abri uma disputa e pedi o reembolso e devolução do produto

Mas o aliexpress negou o reembolso e devolução

Tuesday 13:02

Obrigado por nos informar sua preocupação em relação à devolução/reembolso. Deixe-me fazer o meu melhor para ajudá-lo com isso.

Só que o vendedor comentou dentro da disputa as instruções de devolução fundo produto

Fu nosso entender completamente

**Conversar com o agente agora**

Não recebi a r

Inclua suas dúvidas aqui



**Eva**

7*24 horas

Eu posso entender completamente como isso deve ser irritante para você, já que você abriu uma disputa para devolução/reembolso, mas foi negada. Se eu estivesse no seu lugar, eu me sentiria da mesma forma que eu mesmo, como cliente.

Para que eu consiga te ajudar da melhor maneira possível, preciso que você selecione o pedido no qual você teve o ocorrido.

I want to inquire about items below

2025-06-23 18:12

Finalizado



Acer Aspire 5 A515-45-R36L
AMD Ryzen R7 12 GB RAM... x1

fundo

Obrigado pela sua ajuda na seleção do pedido. Deixe-me verificar rapidamente os detalhes.



Conversar com o agente agora

Não recebi a r

Insira suas dúvidas aqui



**Eva**

7*24 horas

Nossa você nem esperou eu terminar o meu relato

Eu já devolvi o produto ao vendedor com o código de devolução que o vendedor disponibilizou nos comentários da disputa

We regret for any inconvenience caused. As your return/refund request has been finished for more than 7 days, we cannot initiate any refund for you. Your cooperation is highly appreciated.

Como verifiquei e investiguei todos os detalhes disponíveis no sistema, descobri que você pode não conseguir prosseguir com essa disputa, pois já se passaram 7 dias e estava esperando que você reiniciasse o recurso.

fundo

Só que o aliexpress negou a disputa, tentei recorrer mas o aliexpress negou o recurso novamente



Conversar com o agente agora

Não recebi a r

Insira suas dividas aqui



Eva
7*24 horas

Vocês tem que fazer o meu reembolso

Peço que compartilhe o comprovante de devolução conosco, pois isso ajudará nossa equipe a entender melhor e tratar de sua preocupação.

Eu já devolvi o produto para o vendedor dentro dos 7 dias após o recebimento

Vou mandar agora mesmo

Tuesday 13:08



Obrigado por fornecer o recibo. Estou

Conversar com o agente agora

Não recebi a r

Insira suas dúvidas aqui



**Eva**

7*24 horas

Obrigado por fornecer o recibo. Estou revisando com cuidado para poder lhe fornecer a melhor assistência possível. Peço um momento de paciência enquanto trabalho na sua preocupação.

Tudo bem

Tuesday 13:10

Estou no aguardo

Você quer que eu denuncie o vendedor para que a equipe possa entrar em contato com o vendedor em seu nome e obter a melhor solução possível para sua preocupação?

Because you left the page for a long time or locked the screen, the system has automatically ended this service

fundo
Esta aí ?

Poderia especificar sua



Conversar com o agente agora

Não recebi a m

insira suas dúvidas aqui



**Eva**

7*24 horas



Poderia especificar sua preocupação para que a Eva possa ajudá-lo melhor?

Tuesday 13:15

[Quero sim](#)

Poderia especificar sua preocupação para que a Eva possa ajudá-lo melhor?

**Asjad Tughlaq Khan**

Atendente de Suporte ao Cliente

Desenvolvido por tradução especializada
Pressione longamente na mensagem do atendimento ao cliente para ver o texto original

[fundo](#)

selecione sua lingua

Olá, obrigado/a por entrar em contato.

[Conversar com o agente agora](#)

Não recebi a r

Insira suas dúvidas aqui



←  **Eva**
7*24 horas



Asjad Tughlaq Khan
Atendente de Suporte ao Cliente

Desenvolvido por tradução especializada
Pressione longamente na mensagem do
atendimento ao cliente para ver o texto original

selecione sua lingua

Olá, obrigado/a por entrar em contato.
Aqui é Asjad Tughlaq Khan da Equipe de
Atendimento ao Cliente do Aliexpress. É
um prazer conhecê-lo/a aqui e estou à
disposição para ajudá-lo/a.

Gostaria de dar continuidade a esse
pedido?

2025-06-23 18:12

Finalizado

fundo ∨



Acer Aspire 5 A515-45-R36L
AMD Ryzen R7 12 GB RAM ... x1

 **Conversar com o agente agora**

Não recebi a rr

insira suas dúvidas aqui





Eva

7*24 horas

Gostaria de dar continuidade a esse pedido?

2025-06-23 18:12

Finalizado



Acer Aspire 5 A515-45-R36L
AMD Ryzen R7 12 GB RAM ... x1

sim

confirmado

2025-06-23 18:12

Finalizado



Acer Aspire 5 A515-45-R36L
AMD Ryzen R7 12 GB RAM ... x1

OK

Dê-me um momento para examinar seus registros de comunicação anteriores. Eu o ajudarei a resolver o problema o mais rápido possível. Por favor, aguarde um momento.



Conversar com o agente agora

Não recebi a r

Insira suas dúvidas aqui



**Eva**

7*24 horas

Espero que esteja bem

Tuesday 13:16

Como posso ver no histórico, a preocupação que você está enfrentando está relacionada à qualidade e devolução dos produtos. Por favor, permita-me um momento para investigar e ajudá-lo da melhor maneira possível.

Quero o meu reembolso

We regret for any inconvenience caused. As your return/refund request has been finished for more than 7 days, we cannot initiate any refund for you. Your cooperation is highly appreciated.

Se você se sentir confortável em aguardar só um momento, vou revisar suas informações e já te dou uma resposta. Estou verificando todos os detalhes necessários para você, por

fundo



Conversar com o agente agora

Não recebi a r

Insira suas dúvidas aqui



**Eva**

7*24 horas

Agradeço profundamente, espero que vocês resolvam o meu problema

Sim, espero que você esteja feliz em ouvir da equipe desta vez, pois ficaria tão relativo ao ver os casos de clientes sendo resolvidos, especialmente aquele que eu represento.

Tuesday 13:31

Obrigado, pode encerrar o atendimento então

Bom dia de trabalho

Obrigado. Há mais alguma coisa com a qual você gostaria que eu te ajudasse? Eu ficaria muito feliz em fazer isso. :)

Que Deus te abençoe [ww:爱].

A conversa acabou



Conversar com o agente agora

Não recebi a r

Insira suas dúvidas aqui



**Eva**

7*24 horas

Dear Customer,

We acknowledge your concern and are committed to resolving it promptly. Your case will be escalated to our senior team for a comprehensive review. You can expect an update via email within 1-3 business days.

We apologize for any inconvenience this may have caused and appreciate your understanding and patience as we work towards a satisfactory resolution.

Thank you for your cooperation.

E este é o número do caso:

2053805388673395 para o segundo caso, para que o problema possa ser devidamente destacado

Feito :)

Fique tranquilo agora

Agradeço profundamente, espero que vocês resolvam o meu problema



Conversar com o agente agora

Não recebi a r

Insira suas dúvidas aqui



**Eva**

7*24 horas

Por favor, fique comigo no chat. Estou trabalhando em outro caso para que possa ficar tranquilo.

Estou aqui

Nesse caso eu preciso aguardar 48 horas para ter uma resposta ?

Vão entrar em contato comigo via email ?

Sim, eles entrarão em contato por e-mail

ainda mais

Então deu tudo certo ?

Você ainda vai fazer outro procedimento interno ?

Dear Customer,



Conversar com o agente agora

Não recebi a r

Insira suas dúvidas aqui



**Eva**

7*24 horas

Por favor, ajude-me fornecendo um endereço de e-mail ativo para que eu possa ajudá-lo ainda mais.

samukaguilherme14@gmail.com

Muito obrigado por fornecer seu endereço de e-mail. Eu realmente aprecio sua paciência.

ainda mais

e este é o número do caso:
2053805388673395 para sua solicitação enviada ao departamento sênior do Aliexpress

I have escalated your case to our higher team.
Normally, there will be reply within 48 h
Thanks for your understanding.

fundo

Tuesday 13:25



Conversar com o agente agora

Não recebi a r

Insira suas dúvidas aqui



**Eva**

7*24 horas

Muito obrigado ainda mais neste caso.
Vou informar isso à equipe por você e
fazer com que a equipe trabalhe no caso
para você. Por favor, fique comigo no
chat enquanto eu trabalho mais nele.

Se eu não receber o meu reembolso eu
irei tomar providências judiciais na justiça
brasileira contra o aliexpress e o vendedor
magalu

Tuesday 13:22

Um absurdo, devolvi o produto
LACRADO, e mesmo assim vocês seguem
negando o meu reembolso

Estou aguardando, peço que sempre me
responda, porque o chat se encerra
sozinho por falta de resposta de vocês

fundo

Sim, não se preocupe, estou aqui para
você como seu representante.



Conversar com o agente agora

Não recebi a r

insira suas dúvidas aqui



**Eva**

7*24 horas

favor, permaneça no chat comigo.

Já devolvi o produto ao vendedor dentro dos 7 dias após o recebimento, mandei a foto do comprovante de envio aqui no chat

Oii, está aí ?

Estou aguardando uma resposta

Sim, estou aqui. Estou dando uma olhada mais sobre o que pode ser feito neste caso.

Já tentei entrar em contato com o vendedor várias vezes, ele demora vários dias para responder e quando responde, falam que eu tenho que resolver com vocês

fundo

Muito obrigado ainda mais neste caso. Vou informar isso à equipe por você e



Conversar com o agente agora

Não recebi a r

Insira suas informações aqui

