

3 de junho de 2026

**Ilustríssimo(a) Senhor(a) Diretor(a) do Procon de Maracanaú**

**Resposta ao Processo Administrativo nº: 26.05.0564.001.00017-3**

**EBAZAR.COM.BR. LTDA., CNPJ/MF nº 03.007.331/0001-41** (“Reclamada”) nos autos da Reclamação efetuada por **MARIA KELVIANE NOGUEIRA DA SILVA** (“Reclamante”), vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, com fundamento no artigo nº 44 do Decreto nº 2.181 de 1997, apresentar seus esclarecimentos.

**1. Teor da Reclamação:**

O processo em questão versa sobre reclamação efetuada ao Procon por meio da qual informa o consumidor que realizou a compra do produto “Kit Elseve Bond Repair Leave-in Resgate Capilar 4% Ácid” e recebeu diferente do esperado. Diante dos fatos, requer providências.

**2. Esclarecimentos:**

A Reclamada providenciou a restituição do valor de R\$ 261,00 referente ao valor do produto “Kit Elseve Bond Repair Leave-in Resgate Capilar 4% Ácid”. O valor foi devolvido para a mesma conta de origem do Pix e não será necessário devolver o produto.

<sup>1</sup> <https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/299> / [https://www.mercadopago.com.br/ajuda/termos-e-condicoes\\_299](https://www.mercadopago.com.br/ajuda/termos-e-condicoes_299)



## Pagamento



\$ 261<sup>00</sup>

[Detalhe do pagamento](#)

Transferência bancária

### Pagamento reembolsado

Reembolsado para ambas as partes via BPP

Comércio: MELI

Data do pagamento: 23/abr/2026 23h29

Categoria: Marketplace - Kit Elseve Bond Repair Leave-in Resgate Capilar 4% Ácid

ID da transação: 155415052375

Para as próximas compras orientamos que em caso de problema com o produto recebido acompanhe as mensagens na reclamação e em caso de dúvidas responda através da reclamação aberta através do aplicativo Mercado Livre

O Mercado Livre e Mercado Pago disponibilizam em seus Termos e Condições<sup>1</sup> as cláusulas que norteiam a proteção dos usuários na plataforma quanto às transações realizadas. Referidas cláusulas são disponibilizadas a todos os usuários no momento em que se cadastram nas plataformas, declarando anuência e aceitação aos termos ali expostos.

### 3. Conclusões:

Diante de todos os elementos demonstrados por meio da presente defesa, requer-se o **ARQUIVAMENTO** da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, haja vista a solução apresentada ao caso.

<sup>1</sup> <https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/299> / [https://www.mercadopago.com.br/ajuda/termos-e-condicoes\\_299](https://www.mercadopago.com.br/ajuda/termos-e-condicoes_299)