



ReclameAQUI

Geladeira MercadoLivre

Protocolo de atendimento: #101522654

Mensagem privada - Empresa

Olá, **Maria!**

Aqui é o Juan, da **Casas Bahia**, sou responsável por sua reclamação efetuada no site Reclame Aqui.

Primeiramente peço desculpas pelo ocorrido, não era a experiência que gostaríamos de proporcionar aos nossos clientes, mas estou aqui para ajudar a resolver o mais rápido possível.

Tentei efetuar contato em 11/08/2026 às 12:53, pelo contato 85 99413-4146, porém sem sucesso

Entrei em contato para que você pudesse me repassar mais detalhes referentes a sua reclamação e para verificar se os valores pagos no ato da compra já foram devidamente reembolsados. Desde já, agradeço se puder nos confirmar por aqui.

Conte sempre conosco!

Obrigado!

Juan.

Número do pedido: 518054040

Protocolo: 260811-008758

Casas Bahia.com.br

11/08/26 às 12:54

[RA_AEC_juan.estevam](#)

Casas Bahia.com.br

11/08/26 às 12:54

RA_AEC_juan.estevam

Mensagem privada - Consumidor

Boa tarde, ainda não recebi meu reembolso

11/08/26 às 13:04

Maria

Mensagem privada - Consumidor

Pode entrar em contato novamente?(85)994134146

11/08/26 às 13:05

Maria

Mensagem privada - Consumidor

Não me mandaram mas atualizações, e o vendedor não está mas me respondendo, quero meu reembolso.



Screenshot_20260811-15

11/08/26 às 13:31

Maria

Mensagem privada - Consumidor

Prometeram o meu reembolso até o dia 13 de agosto e não fizeram vão resolver o problema ou não

14/08/26 às 11:26

Maria

Mensagem privada - Empresa

11/08/26 às 13:31



Casas Bahia Loja...

Há 3 dias



para mim ▾

RA hugme

Reclamação respondida

Por meio da plataforma
RA HugMe!

Olá, Maria!

Casas Bahia (Loja Virtual) enviou
uma mensagem privada, através
da plataforma RA HugMe, em
resposta à sua reclamação
publicada no dia 11/08/2026 no
Reclame AQUI.

Confira a **mensagem privada**
enviada pela empresa:

Empresa reclamada: Casas Bahia (Loja



Responder



Encaminhar





Confira a **mensagem privada**
enviada pela empresa:

Empresa reclamada: Casas Bahia (Loja
Virtual)

Título da reclamação: [Geladeira](#)
[MercadoLivre](#)

Mensagem da empresa

Olá, Maria!

Aqui é a Anne, representante das casas
Bahia ao Reclame Aqui!

Inicialmente pedimos desculpas por
qualquer transtorno causado, não seria a
experiência que gostaríamos de propor aos
nossos clientes.

Verifiquei em sistema e vi que já seu pedido
consta como devolução via varejo
confirmada.

Você confirma o recebimento do valor?

do pedido: 518054040

lo 008758

sa nne.

ah r



Encaminhar



Tentei efetuar contato em 11/08/2026 às 12:53, pelo contato 85 99413-4146, porém sem sucesso

Entrei em contato para que você pudesse me repassar mais detalhes referentes a sua reclamação e para verificar se os valores pagos no ato da compra já foram devidamente reembolsados. Desde já, agradeço se puder nos confirmar por aqui.

Conte sempre conosco!

Obrigado!

Juan.

Número do pedido: 518054040

Protocolo: 260811-008758

Casas Bahia.com.br

11/08/26 às 12:54

RA_AEC_Juan.estevam

Mensagem privada - Consumidor

Boa tarde, ainda não recebi meu reembolso

11/08/26 às 13:04

Maria

Mensagem privada - Consumidor

Pode entrar em contato novamente?(85)994134146

11/08/26 às 13:05

Maria

Mensagem privada - Consumidor

Não me mandaram mas atualizações, e o vendedor não está mas me respondendo, quero meu reembolso.



Screenshot_20260811-1

izeram vão resolver o problema ou não

14/08/26 às 11:26

Maria

Mensagem privada - Empresa

Olá, Marial 😊

Aqui é a Anne, representante das casas Bahia ao Reclame Aqui!

Tentei contato com você hoje 17/08/2026 às 12:54 no número: 85994134146 mas sem sucesso.

Em sistema consta pedido cancelado com Devolução Via Varejo Confirmada na data 29/07/2026 , pode me confirmar recebimento da restituição?

Número do pedido: 518054040

Protocolo: 260811-008758

Atenciosamente, Anne.

CasasBahia.com.br

17/08/26 às 12:58

RA_AEC_anne.paiva

Mensagem privada - Consumidor

Boa tarde ,ainda não recebi meu reembolso,

17/08/26 às 13:02

Maria

Mensagem privada - Consumidor

O MercadoLivre não atualiza eles fala que é direto com as casas Bahia e quando eu ligo só fala que tem uma de solicitação de reembolso não pode me dar mais informação

17/08/26 às 14:51

Maria

 Mercado Livre

Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

15 de julho

**Reclamação n.º 5543770120**

A compra não chegou

[Ver mensagens com o vendedor](#)

17 de julho



Olá, Maria Vanessa! Tudo bem? 😊

Aqui é a Anna do Mercado Livre. 🌸

Para garantir a sua segurança e entender o que de fato aconteceu com a sua geladeira, solicitamos formalmente ao vendedor que nos envie o comprovante de postagem ou o link de rastreamento oficial da transportadora até o dia 22/07/2026.

Fique tranquila, estamos cuidando de tudo para que você não seja prejudicada! Retornaremos com novidades assim que o prazo se encerrar. Tenha um ótimo dia. 🙏😊

Tenha a tranquilidade de que se o seu vendedor não puder enviar ou não responder dentro do prazo, seu pagamento será reembolsado para que você não siga esperando e possa comprar novamente o mais rápido possível.

O contato com o Mercado Livre foi encerradoSe tiver dúvidas, você pode conferir a compra. [Ir para a compra](#)

 Mercado Livre

Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

dentro do prazo, seu pagamento será reembolsado para que você não siga esperando e possa comprar novamente o mais rápido possível.

Importante: para que possa receber ajuda, a reclamação deve permanecer aberta até que você receba o produto ou o dinheiro.

Lembre-se de qualificar a compra somente quando a compra estiver concluída.

Foi um prazer te atender,
e estarei sempre à disposição para o que precisar por aqui.

Uma ótima semana,

Anna | Mercado Livre 🍷💙

09:55

21 de julho

Boa tarde

16:28 ✓

Quero alguma informação da geladeira se vão fazer a entrega ou não?

16:28 ✓



MARIA VANESSA

O contato com o Mercado Livre foi encerrado

Se tiver dúvidas, você pode conferir a compra. [Ir para a compra](#)

 Mercado Livre

Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

MARIA VANESSA

Seu vendedor nos informou que:

"Prezados,

Solicitamos por gentileza informar o cliente que já abrimos uma solicitação junto à transportadora para entender o que ocorreu e agilizar a entrega.

O prazo para análise desta solicitação é de até 4 dias úteis. Caso necessite de suporte, permanecemos à disposição.

Protocolo: 260721-003622

Atenciosamente, Agatha."

Tudo bem? Caso tenha dúvidas nos informe!

18:50

23 de julho



Olá, Maria Vanessa! Tudo bem com você?

Espero que esteja tendo um ótimo dia! 

Meu nome é **Lorena**, faço parte da equipe de atendimento do **Mercado Livre**

Compreendo perfeitamente a sua ansiedade e preocupação. Uma geladeira é um item essencial na nossa rotina e na nossa casa, por isso entendo o quanto essa resposta é importante para você.

O contato com o Mercado Livre foi encerradoSe tiver dúvidas, você pode conferir a compra. [Ir para a compra](#)

 Mercado Livre

Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

Lorena

Equipe de Atendimento do Mercado Livre 🍷

11:08

Quero o cancelamento do pedido

12:37 ✓



Olá, Maria Vanessa! Tudo bem com você?
Espero que esteja tendo um ótimo dia! 🍷

Meu nome é **Lorena**, faço parte da equipe de atendimento do **Mercado Livre**

Recebi o seu retorno confirmando a preferência pelo cancelamento da compra.

Compreendo perfeitamente a sua decisão e estou aqui para garantir que tudo seja conduzido da forma correta e segura para você!

Já notificamos imediatamente a equipe do vendedor (Grupo Casas Bahia) sobre a sua escolha, solicitando que acionem a transportadora em caráter de urgência para **barrar a entrega** do produto.

⚠️ **Orientação importante:** Caso a transportadora tente realizar a entrega da Geladeira no seu endereço antes do bloqueio total do transporte, pedimos a gentileza de

O contato com o Mercado Livre foi encerradoSe tiver dúvidas, você pode conferir a compra. [Ir para a compra](#)

 Mercado Livre

Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

 **Orientação importante:** Caso a transportadora tente realizar a entrega da Geladeira no seu endereço antes do bloqueio total do transporte, pedimos a gentileza de **recusar o recebimento no ato da entrega**.

Assim que a recusa ou o barramento for confirmado pela transportadora, daremos o prosseguimento final no sistema.

Fique super tranquila, pois continuo monitorando o seu atendimento bem de perto!

Um abraço

Lorena

Equipe de Atendimento do Mercado Livre

12:55



Oiá, MARIA VANESSA,

Fico feliz em saber que sua reclamação foi resolvida!

A partir deste momento, não poderei mais intervir para ajudar você com o que aconteceu com o produto, mas você pode entrar em contato com seu vendedor.

Para isso, acesse "[Minhas compras](#)" > selecione a compra deste produto > e no

O contato com o Mercado Livre foi encerrado

Se tiver dúvidas, você pode conferir a compra. [Ir para a compra](#)

 Mercado Livre

Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

Para futuras compras, recomendo que você encerre a reclamação apenas quando tudo estiver resolvido.

Desejo sucesso em suas próximas compras!

17:30

24 de julho



Olá, Maria!

Me chamo Vitória, sou representante do Mercado Livre e estou aqui para a gente conseguir resolver juntos, tudo bem?

Reanalisei o seu caso e vi que você encerrou a reclamação, por isso disponibilizamos todas as ferramentas para o seu vendedor te auxiliar da melhor forma possível e se sinta a vontade para entrar em contato com ele.

Sendo assim, como identifiquei que a reclamação foi encerrada corretamente, vou finalizar este contato.

Espero contar com sua compreensão. Lembre-se que estamos à disposição para o que precisar.

Agradeço pela sua confiança e saiba que você é excelente aqui com a gente!

O contato com o Mercado Livre foi encerradoSe tiver dúvidas, você pode conferir a compra. [Ir para a compra](#)

 Mercado Livre

Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

Contato encerrado.

Desejo sucesso em suas próximas compras!

17:30

24 de julho



Olá, Maria!

Me chamo Vitória, sou representante do Mercado Livre e estou aqui para a gente conseguir resolver juntos, tudo bem?

Reanalisei o seu caso e vi que você encerrou a reclamação, por isso disponibilizamos todas as ferramentas para o seu vendedor te auxiliar da melhor forma possível e se sinta a vontade para entrar em contato com ele.

Sendo assim, como identifiquei que a reclamação foi encerrada corretamente, vou finalizar este contato.

Espero contar com sua compreensão. Lembre-se que estamos à disposição para o que precisar.

Agradeço pela sua confiança e saiba que você é excelente aqui com a gente!

Atenciosamente,

Vitória | Equipe Mercado Livre 🍌

13:13

O contato com o Mercado Livre foi encerradoSe tiver dúvidas, você pode conferir a compra. [Ir para a compra](#)

  Mercado Livre

Olá, MARIA VANESSA.
Você optou por receber ajuda
por aqui. Você pode conversar
com alguém da nossa equipe
agora?

21:12

 Sim, conversar agora

Vanessa_m_ Sobrancelhas agradece seu
contato. Como posso lhe ajudar?

21:12 ✓✓

Entendi. Em breve alguém entrará na
conversa. O número do seu caso é
[471174126](#).

21:12

Ⓞ Esta conversa contém ofertas e avisos. Saiba mais

Mercado Livre

Olá, MARIA VANESSA.
Você optou por receber ajuda por aqui. Você pode
conversar com alguém da nossa equipe agora?

Sim, conversar agora

21:12 ✓✓

Olá, Maria! Boa noite!

Aqui é o Víctor representante do Mercado
Livre. Tudo bem? 🙌

21:18

Olá 21:34 ✓✓

É pq fis uma compra de uma geladeira e não
a recebi

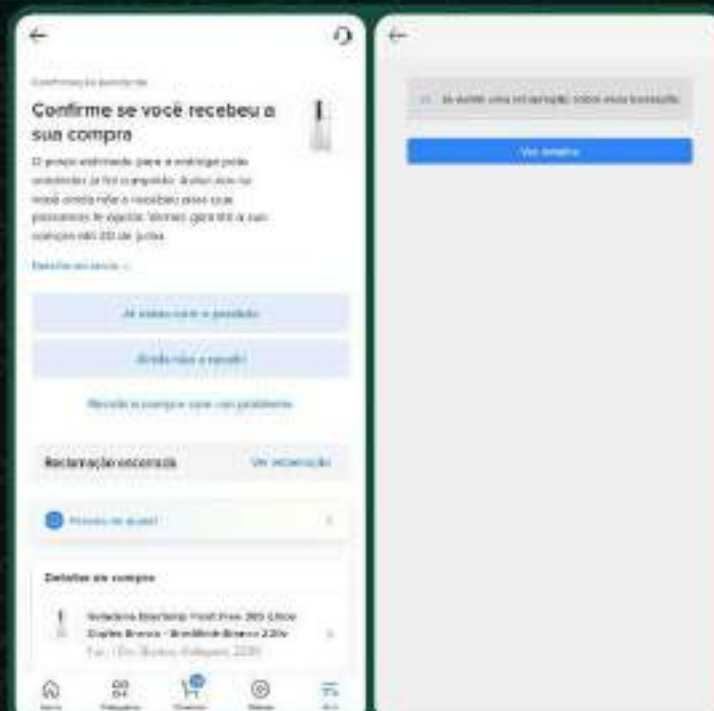
21:35 ✓✓

E não estou conseguindo fazer o
cancelamento

21:35 ✓✓

 Mensagem





Não sei mais o q fazer,vc poderia me ajudar?

Pode colocar que ainda não recebeu Maria

Já fiz isso

Mas aparece essa mensagem

Certo irei te ajudar

Já existe uma reclamação sobre essa transação

Estamos esperando a resposta do vendedor Maria

Esperando a confirmação que ele mesmo enviou o produto

Mensagem

 Mercado Livre

Só um momento Maria 21:44

Entrei em contato com o vendedor e ele me falou pra de entrar em contato com o mercado livre 21:44 ✓✓

Entendo Maria 21:44

Gostaria de saber se vou receber meu reembolso 21:44 ✓✓

Estou validando suas informações, só um momento 21:45

Aqui consta que você encerrou a reclamação anterior 21:45

Encerrei pra vê se eu conseguia cancelar 21:46 ✓✓

Nossa, compreendo 21:46

Isso complicou muito, pois você queria cancelar e acabou confirmando que recebeu 21:47

Pq desde do dia 14 q era pra ter Cido entregue e nada 21:47 ✓✓

Entendo que ficou nervosa e acabou clicando errado 21:48

Aí hj no site da reclamação, falei com suporte do mercado livre eles me falaram q tinha entrado em contato com vendedor, pq eu solicitei o cancelamento 21:48

 Mensagem



 Mercado Livre

Mercado Livre

Isso complicou muito, pois você queria cancelar e acabou confirmando que recebeu

E agora o q fazer?

21:51 ✓✓

Você

E agora o q fazer?

Estou analisando suas opções

21:52

Irei reabrir seu caso para que uma equipe consiga te ajudar, pra você efetivar seu cancelamento

21:53

Ok

21:54 ✓✓

Pelo aplicativo?

21:54 ✓✓

Sim

21:55

Pronto, reabri seu caso o prazo máximo de espera é 2 dias úteis para uma equipe pegar seu caso

21:55

Tenho q ir no site novamente?

21:55 ✓✓

Caso tenha alguma dúvida pode entrar em contato novamente que te ajudamos

21:56

Você

Tenho q ir no site novamente?

Site ou aplicativo, o que preferir

21:56

Eles iram te mandar uma mensagem

21:56

Te ajudo em algo mais Maria ?

21:57

Fu espero eles me manda a mensagem?



Mensagem





Você

Eu espero eles me manda a mensagem?

Sim mas se aparecer para você mandar mensagem pode mandar 🧡

21:57

Ok

21:57 ✓✓

Obg

21:58 ✓✓

Alguma dúvida Maria ?

21:58

De nada 🧡

21:58

Foi um prazer te ajudar, Maria! 🧡 Espero que sua experiência tenha sido tranquila e positiva e sigo à disposição sempre que precisar, pra garantir que tudo corra da melhor forma. Tenha uma ótima semana! 🚀

21:58

Boa noite 💙

21:58

24 de julho de 2026

Olá, MARIA VANESSA.
Você optou por receber ajuda por aqui. Você pode conversar com alguém da nossa equipe agora?

16:51

👉 Sim, conversar agora

Mercado Livre 🟢

Olá, MARIA VANESSA.

Você optou por receber ajuda por aqui. Você pode conversar com alguém da nossa equipe agora?



Mensagem



 Mercado Livre

Entendi. Em breve alguém entrará na conversa. O número do seu caso é [471369106](#).

16:53

Boa tarde

16:55 ✓✓

Continuo sem resposta do meu pedido atrasado

16:55 ✓✓

O vendedor não me diz se tá em rota de entrega ou se vai cancelar pedido e devolver o dinheiro

16:56 ✓✓

O suporte do MercadoLivre só encerrou novamente a reclamação sem resolver o problema

17:01 ✓✓

Boa tarde, **Maria**, tudo bem? 😊 Me chamo **Anderson**, sou representante do Mercado Livre e vou te auxiliar neste momento.

Vi que você estava falando com nosso representante anterior sobre uma reclamação aberta sobre a geladeira, correto?

17:01

Certo, Maria. Pode ficar tranquila que farei o meu melhor para lhe auxiliar nesse caso.

Só um instante enquanto verifico as informações, ok?

17:02

Ok

17:04 ✓✓

Tô esperando alguma informação

17:09 ✓✓

Maria, como sua mediação foi encerrada, vou solicitar uma análise para verificarmos a possibilidade de reabrir o seu caso e, assim,

 Mensagem

 Mercado Livre

Maria, como sua mediação foi encerrada, vou solicitar uma análise para verificarmos a possibilidade de reabrir o seu caso e, assim, dar continuidade ao atendimento. Faremos o possível para ajudar. 🧡 No momento, pedimos apenas a gentileza de aguardar a resposta.

17:12

Tá certo

17:17 ✓✓

O vendedor não despachou a mercadoria e não cancelou o pedido

17:17 ✓✓

Confirmação gerada por

Confirme se você recebeu a sua compra

O prazo estimado para a entrega pelo vendedor já foi cumprido. Avise-nos se você ainda não a recebeu para que possamos te ajudar. Vamos garantir a sua compra até 30 de julho.

Detalhe do envio



Se estou com a garantia

Se não a recebi

Recebi a compra com um problema

Reclamação encerrada

Ver reclamações

Detalhe do envio

x

17:23 ✓✓

Casas Bahia disse:

Entendo a sua preocupação com o status "em preparação", MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Como este canal é exclusivo para



Mensagem



Casas Bahia disse:

Entendo a sua preocupação com o status "em preparação", MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Como este canal é exclusivo para dúvidas sobre as características dos produtos, não temos acesso direto ao sistema logístico para verificar o motivo dessa pendência. Para que nossa equipe de suporte possa analisar o seu caso internamente e verificar se o produto está em rota ou se houve algum problema, por favor, acesse o seu perfil no Mercado Livre, vá em "Compras", localize o pedido 2000017219384230 e envie uma mensagem através do campo de atendimento da própria compra. Essa é a forma oficial e segura para que possamos resolver a sua situação.

25 de julho de 2026

Olá, MARIA VANESSA.
Já temos a resposta para a consulta n.º [471369106](#), feita hoje. Podemos retomar a conversa agora?

09:21

 Sim, conversar agora**Mercado Livre**

Olá, MARIA VANESSA.
Já temos a resposta para a consulta n.º 471369106, feita hoje. Podemos retomar a conversa agora?

Sim, conversar agora

09:31 ✓✓

Olá! Meu nome é Adriel sou representante Mercado Livre. É um prazer falar com você hoje e serei responsável pelo

 Mensagem



acompanhamento do seu caso.

09:34

Ok 09:35 ✓✓

Ví que a sua reclamação do pedido da geladeira Brastemp Frost Free 385L foi encerrada, mas o envio ainda aparece pendente e sem tentativa de entrega, então estou aqui para revisar o caso e te ajudar Maria!

09:35

Está certo 09:35 ✓✓

Vc tem alguma atualização? 09:36 ✓✓

Você

Vc tem alguma atualização?

Vou fazer essa verificação agora !

09:40

No aguardo 09:40 ✓✓

Maria, enquanto reviso o atraso da sua geladeira e a reclamação que aparece como encerrada, preciso confirmar um ponto para te orientar do jeito certo: foi você mesma quem encerrou essa reclamação anterior?

09:42

Sim ,mas foi com intuito de cancelar o meu pedido,pós eu não estava mas conseguindo fazer o cancelamento por conta da reclamação aí então fiz isso ,mas deixei bem claro antes do cancelamento q minha compra não tinha sido entregue

09:45 ✓✓

Maria, entendi que você encerrou a reclamação na tentativa de conseguir



Mensagem





Mercado Livre



nao unha s...

25 de julho de 2026

09:45 ✓✓

Maria, entendi que você encerrou a reclamação na tentativa de conseguir cancelar o pedido, já que a sua geladeira ainda não tinha sido entregue e você não estava conseguindo avançar por outro caminho.

09:49

Revisei o caso e, como essa reclamação foi finalizada, não é mais possível reabri-la por aqui, porque o sistema passa a considerar essa Reclamação como encerrado.

09:49

Então, onde posso resolver?

09:50 ✓✓

Mas Maria, vou verificar internamente agora se é possível abrir uma exceção nesse caso para seguirmos com o atendimento, mesmo com a reclamação encerrada. Peço só um momento enquanto eu faço essa análise.

09:50

Você

Então, onde posso resolver?

Você chegou a trocar mensagens com o vendedor ?

09:50

Sim

09:50 ✓✓

Ele me mandou essa mensagem q mandei o print

09:51 ✓✓

Você

Foto



Essa

09:51 ✓✓



Mensagem



23 de julho de 2020

L339

09:51 ✓✓

Casas Bahia disse:

Entendo a sua preocupação com o status "em preparação", MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Como este canal é exclusivo para dúvidas sobre as características dos produtos, não temos acesso direto ao sistema logístico para verificar o motivo dessa pendência. Para que nossa equipe de suporte possa analisar o seu caso internamente e verificar se o produto está em rota ou se houve algum problema, por favor, acesse o seu perfil no Mercado Livre, vá em "Compras", localize o pedido 2000017219384230 e envie uma mensagem através do campo de atendimento da própria compra. Essa é a forma oficial e segura para que possamos resolver a sua situação.

Eles não me dão nenhuma solução 09:52 ✓✓

Como é q pessoa coloca o produto pra vender e não faz a entrega, no caso nem saiu pra rota ,no sistema até hj ainda está em preparação...e não soluciona caso.fica em uma burocracia medonha como se a culpa fosse do comprador 09:57 ✓✓

No caso era pra eles ter feito logo o cancelamento 09:58 ✓✓

Falo com eles e não me dão resposta concretas só resposta rasas sem soluções 09:59 ✓✓

Maria, entendi que você já tentou resolver isso, falou com o vendedor e mesmo assim continua sem uma solução para a geladeira que não foi entregue. 09:59

 Mensagem

 Mercado Livre

Maria, entendi que você já tentou resolver isso, falou com o vendedor e mesmo assim continua sem uma solução para a geladeira que não foi entregue.

09:59

Revisei o seu caso com cuidado e, como a reclamação foi encerrada, eu não consigo reabri-la por aqui

10:00

Neste momento o meu conselho seria , como o vendedor é a casas bahia tente entra em contato por fora da plataforma

10:00

No caso tenho q ir nas casas Bahia 10:01 ✓✓

No fundo do meu coração eu gostaria de fazer algo aqui para te ajudar , porém as ferramentas na qual eu possuo não consigo realizar uma verificação e a liberação do seu estorno

10:01

Tente entrar em contato com eles , por fora do mercado livre

10:01

e explicar certinho oque aconteceu 10:01

No caso o mercado livre não pode mas fazer 10:02 ✓✓



casas no a reclamação foi
p comprador, eu não
ir nenhuma ação por aqui

10:06

re que o seu caso já foi

10:06

na orientação passada



 Mercado Livre

Maria, Nesse caso, como a reclamação foi encerrada por parte do comprador, eu não consigo seguir com nenhuma ação por aqui nessa situação.

10:06

O mercado livre entende que o seu caso já foi resolvido

10:06

Maria, Neste momento, a orientação passada foi buscar o vendedor também por fora da plataforma para tentar avançar com a solução. Fora essa questão, quero confirmar com você se ficou tudo claro ou se ainda tem mais alguma dúvida sobre o seu caso

10:08

Como não surgiram outras dúvidas, estou encerrando o atendimento por aqui, certo?

10:12

Peço perdão por essa situação maria , espero que você consiga uma resolutive adequada por parte das casas bahia , saiba que foi um prazer te atender e te desejo um otimo dia!

10:13

Antes de finalizar a reclamação eu já tinha recebido a mensagem que já estava encaminhado o cancelamento

11:54 ✓✓

Selecione o produto que deseja cancelar a compra

It para a compra: 1 U.1 Cor: Branco, Voltagem: 220V



Olá, Maria Vanessa! Tudo bem com você?
Espero que esteja tendo um ótimo dia! 🍀

Meu nome é **Lorena**, faço parte da equipe de atendimento do **Mercado Livre**

Recebi o seu retorno confirmando a preferência pelo cancelamento da compra.

Compreendo perfeitamente a sua decisão e estou aqui para garantir que tudo seja conduzido da forma correta e segura para

 Mensagem

 Mercado Livre

Encerrado o cancelamento

11:54 ✓✓

Recebi o seu retorno confirmando a preferência pelo cancelamento da compra.



Olá, Maria Vanessa! Tudo bem com você?
Espero que esteja tendo um ótimo dia! 🌟

Meu nome é **Lorena**, faço parte da equipe de atendimento do **Mercado Livre**.

Recebi o seu retorno confirmando a preferência pelo cancelamento da compra.

Compreendo perfeitamente a sua decisão e estou aqui para garantir que tudo seja conduzido da forma correta e segura para você!

Já notificamos imediatamente a equipe do vendedor (Grupo Casas Bahia) sobre a sua escolha, solicitando que atuem a transportadora em caráter de urgência para **barrar a entrega** do produto.

🚨 **Orientação importante:** Caso a transportadora tente realizar a entrega da Geladeira no seu endereço antes do bloqueio total do transporte, pedimos a gentileza de **recusar o recebimento no ato da entrega**.

Assim que a recusa ou o barramento for

11:54 ✓✓

Mas não atualizou no aplicativo

11:55 ✓✓

27 de julho de 2026

Fui até uma loja da casas Bahia mas eles falaram que tem que resolver é o MercadoLivre e o protocolo que já tinha sido aberto ele disse que embora tenha encerrado a reclamação continua em andamento

17:18 ✓✓

Esse é o protocolo

17:18 ✓✓

260721003622

17:19 ✓✓

Ele falou também que o MercadoLivre pode abrir a nova reclamação embora tenha sido encerrada a outra

17:20 ✓✓



Mensagem





Mercado Livre



3 de agosto de 2026

Olá, MARIA VANESSA.
Tentamos te ligar, mas não conseguimos falar com você.
Podemos retomar sua consulta n.º [472696810](#) por aqui?

12:27

Sim, retomar por aqui

Não, encerrar consulta

Mercado Livre

Olá, MARIA VANESSA.
Tentamos te ligar, mas não conseguimos falar com você. Podemos retomar sua consulta n.º 472...

Sim, retomar por aqui

12:27 ✓✓

Certo. Em breve, alguém da nossa equipe vai conversar com você por aqui.

12:27

Olá, Maria! Tudo bem com você? Que alegria ter você por aqui! Eu sou Dayse, representante do Mercado Livre, estou aqui para te ajudar no que precisar hoje. 🧡 Vi que entrou em contato referente a sua compra da **Geladeira Brastemp** que está em atraso.

12:31

A geladeira está atrasada há mais de 20 dias ele ainda está em preparação e não consigo cancelar e nem recebo a mercadoria

12:32 ✓✓

Maria, antes de tudo eu peço desculpas pelo ocorrido em sua compra, não era essa a experiencia que desejávamos que você tivesse aqui conosco.

12:32



Mensagem



 Mercado Livre

Maria, antes de tudo eu peço desculpas pelo ocorrido em sua compra, não era essa a experiência que desejávamos que você tivesse aqui conosco.

12:33

Maria, vi aqui em sistema que você possuía uma reclamação sobre essa compra, mas, ela foi encerrada por você.

12:35

O que aconteceu que você encerrou essa reclamação?

12:35

Já tinha pedido cancelamento da geladeira está em andamento eu achei que já estava resolvido cancelei

12:36 ✓✓

Geladeira Brastemp Frost Free 300 Litros Br...
It para a compra | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V



Olá, Maria Vanessa! Tudo bem com você?
Espero que esteja tendo um ótimo dia! 🌞

Meu nome é **Lorena**, faço parte da equipe de atendimento do **Mercado Livre**.

Recebi o seu retorno confirmando a preferência pelo cancelamento da compra.

Compreendo perfeitamente a sua decisão e estou aqui para garantir que tudo seja conduzido da forma correta e segura para você!

Já notificamos imediatamente a equipe do vendedor (Grupo Casas Bahia) sobre a sua escolha, solicitando que acionem a transportadora em caráter de urgência para **barrear a entrega** do produto.

🚨 **Orientação importante:** Caso a transportadora tente realizar a entrega da Geladeira no seu endereço antes do bloqueio total do transporte, pedimos a gentileza de **recusar o recebimento no ato da entrega**.

12:40 ✓✓

Maria, sinto muito por essa situação. Me coloco no seu lugar e entendo como é



Mensagem



 Mercado Livre

12:40 ✓✓

Assinaturas a recuso ou o comprador for

Maria, sinto muito por essa situação. Me coloco no seu lugar e entendo como é frustrante aguardar por algo e passar por esse tipo de situação.

12:40

No entanto, como você encerrou a reclamação, o nosso sistema entende que a situação foi resolvida, e por isso não é possível abrir uma nova reclamação sobre a mesma compra.

12:40

Aí vão ficar com meu dinheiro e não entregar a mercadoria

12:41 ✓✓

Maria, você chegou a entrar em contato com seu vendedor após a reclamação ser encerrada?

12:41

Já ele falou que tem que resolver o MercadoLivre

12:41 ✓✓

ⓘ Já existe uma reclamação sobre essa transação.

[Ver detalhe](#) Mensagem

Eu tento cancelar pelo aplicativo mas só aparece essa mensagem

12:43 ✓✓

Mas já tá desde o dia 24 e não tem mais acesso a nada

12:43 ✓✓

Maria, verifiquei no sistema que, nesta compra específica, o envio foi de responsabilidade do vendedor.

12:44

Por isso, somente ele pode fornecer informações sobre a entrega, já que não temos acesso ao rastreamento aqui.

12:44

Como a reclamação foi encerrada por você não conseguimos mais intervir, e a partir de agora o vendedor fica responsável por te auxiliar nesse caso.

12:44

Confirme se você recebeu a

sua compra

O prazo estipulado para a entrega pelo vendedor já foi cumprido. Avise-nos se você ainda não a recebeu para que possamos te ajudar. Vamos garantir a sua compra até 30 de julho.

Detalhe do envio



[Se ainda não a recebeu](#)

[Ajuda não a recebeu](#)

[Resolvi a compra com um problema](#)

Reclamação encerrada

[Ver reclamação](#)

Detalhe do envio

12:45 ✓✓



Mensagem



 Mercado Livre

Desde o dia que eu comprei ainda continua em preparação eles falam quem tem acesso ao mercado livre

12:45 ✓✓

Você

Eu tento cancelar pelo aplicativo mas só aparece essa mensagem

Maria, como já houve uma reclamação dessa compra e ela foi encerrada, o sistema não permite cancelar por fora dessa tratativa. Nesse caso, quem precisa seguir com o atendimento e te auxiliar é o vendedor.

12:45

Eu já entrei em contato ele fala que só o MercadoLivre pode resolver ele disse que não tem acesso

12:47 ✓✓

Já entrar em contato várias vezes com ele

12:47 ✓✓

Entendo sua preocupação. Gostaria de explicar que, nesse tipo de logística, não temos acesso direto ao rastreamento, pois é o vendedor quem realiza o envio e a entrega

12:47

Você

 Foto

Por isso, não tem atualizações visíveis no sistema, já que o vendedor escolhe a transportadora responsável pelo envio.

12:48

Nesse caso, somente ele consegue e auxiliar pois irá te informar o que houve com a entrega e poderá te auxiliar com o cancelamento.

12:49

 Mensagem

 Mercado Livre

Mas já tá desde o dia 14 atrasado eu comprei porque tava precisando da geladeira e agora nem geladeira nem um dinheiro para comprar outra

12:49 ✓✓

Quando eu pedir o cancelamento vem o protocolo ele fica em aberto né

12:51 ✓✓

Geladeira Brastemp Frost Free 305 Litros De...
Ir para a compra 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

23 de julho



Olá, Maria Vanessa! Tudo bem com você?
Espero que esteja tendo um ótimo dia! 🌞

Meu nome é **Lorena**, faço parte da equipe de atendimento do **Mercado Livre**.

Compreendo perfeitamente a sua ansiedade e preocupação. Uma geladeira é um item essencial na nossa rotina e na nossa casa, por isso entendo o quanto essa resposta é importante para você.

Queremos que você se sinta totalmente acolhida e respaldada em cada passo!

O vendedor nos deu um retorno hoje informando que a verificação com a transportadora parceira continua em andamento prioritário sob o protocolo **260721-003622** para agilizar a entrega do seu eletrodoméstico.

Para que possamos tomar a decisão que seja melhor e mais confortável para você neste momento, gostaria de consultar a sua preferência.

12:52 ✓✓

Você

Mas já tá desde o dia 14 atrasado eu comprei porque tava precisando da geladeira e agora nem geladeira nem um dinheiro para comprar outra

Maria, sinto muito por essa situação e me coloco no seu lugar. Quando uma reclamação é encerrada, o sistema não permite abrir outra. Além disso, como a logística é realizada pelo vendedor, ele é o responsável por seguir diretamente com o cancelamento.

12:52



Mensagem



 Mercado Livre

E já tá com 10 dias aqui que foi pedido o cancelamento e não cancela e não entrega a mercadoria

12:53 ✓✓

Você

Quando eu pedir o cancelamento vem o protocolo ele fica em aberto né

Maria, vi que o seu principal ponto é que o cancelamento da geladeira não foi concluído e você continua sem acesso para seguir pela compra.

12:53

Nesse caso, o cancelamento foi solicitado pela reclamação, mas como ela foi encerrada por você, o sistema passou a entender que a tratativa tinha sido finalizada e, por isso, o cancelamento não foi realizado e a solicitação foi fechada.

12:53

Você

E já tá com 10 dias aqui que foi pedido o cancelamento e não cancela e não entrega a mercadoria

Nesse caso, somente o vendedor conseguirá te auxiliar.

12:54

Como eu já falei ele disse só quem pode resolver o MercadoLivre que a plataforma é do MercadoLivre ele só vende o produto ele disse que não tem como resolver

12:55 ✓✓

Maria, sinto muito que as coisas não tenham saído como você esperava. Gostaria que soubesse que fiz o que estava ao meu alcance, seguindo os processos em que trabalho.

12:58

 Mensagem

 Mercado Livre

E agora o que eu posso fazer que eu tô esperando há mais de 20 dias o MercadoLivre não resolve que diz que não pode as casas Bahia diz que não pode resolver o que eu posso fazer agora

13:00 ✓✓

Maria, nesse caso eles consegue ter acesso para te auxiliar e reembolsar a compra para você, mesmo que a reclamação esteja fechada.

13:02

Mas já tentei várias vezes só manda a mesma mensagem

13:02 ✓✓

Maria, nesse caso, eu consigo te passar o e-mail da loja para você tentar uma outra forma de contato: viaout@via.com.br

13:04

Tá certo

13:05 ✓✓

Obrigada

13:06 ✓✓

Disponha! 🧡

13:06

Sobre as informações ficou alguma dúvida? Estou aqui para te orientar da melhor forma possível.

13:06

Durante nossa conversa, vi que você se desconectou, imagino que esteja ocupada. Aguardei o tempo máximo permitido e, por falta de interação, terei que encerrar o chat. Caso tenha alguma dúvida de como seguir ou queira falar sobre outro tema, pode nos contatar sempre que necessário, tudo bem? Desejo que tenha um ótimo dia! 🧡💕

13:10

 Mensagem



Avalie nosso atendimento
Sua opinião nos ajuda a melhorar.

13:11

 [Opinar](#)

O e-mail que me forneceu não dá certo nas
casas Bahia

13:42 ✓✓

Olá, Maria Vanessa.
A conversa anterior terminou.
Se você ainda tiver dúvidas ou
quiser consultar sobre qualquer
outro assunto, pode fazer isso
pelo nosso assistente.

13:42

 [Ir para o assistente](#)

4 de agosto de 2026

Olá, MARIA VANESSA.
Você optou por receber ajuda
por aqui. Você pode conversar
com alguém da nossa equipe
agora?

11:08

 [Sim, conversar agora](#)

Estamos escrevendo sobre sua
consulta n°. [473414020](#). Nos
avise se você ainda precisar de
ajuda para que uma pessoa do
Atendimento ao Cliente possa
te ajudar com sua dúvida ou
problema.

11:13



 Mensagem



 Mercado Livre

Bela noite!

16:24

Vi que você comprou uma geladeira Brastemp Frost Free de 385 litros no dia 2 de julho, mas o produto ainda não foi enviado nem entregue e está atrasado. Correto?

16:25

Sim

16:25 ✓✓

Quero atualização do pedido que o vendedor não me dá informação

16:26 ✓✓

Maria, vi que você iniciou uma reclamação na sua compra no dia 15/07 mas encerrou a reclamação no dia 23/07. Teria tido algum motivo para o encerramento da reclamação?

16:27

Tinha sido pedido cancelamento do pedido

16:29 ✓✓

Maria, como o envio da sua compra é feito pelo próprio vendedor, era preciso seguir com a reclamação em andamento, para que nossa equipe pudesse verificar como seguir te auxiliando, mesmo que fosse com o cancelamento

16:32

Você consegue solicitar a reabertura da sua reclamação ou uma nova reclamação?

16:32

Só dá para abrir uma nova reclamação o atendente e eles não quer abrir aí tô desde o dia 15 tentando receber essa geladeira ou reembolso eu já tô indo essa semana para o PROCON porque não tem mais condição

16:33 ✓✓

O vendedor tá com 3 dias que não me responde



Mensagem





Mercado Livre



O vendedor tá com 3 dias que não me responde

16:34 ✓✓

Não dá nenhuma atualização do pedido nem a nfe me mandou

16:34 ✓✓

Maria, vi que já foi solicitado a reabertura da sua reclamação antes, e que no dia 24/07 foi informado que:

"Olá, Maria!

Me chamo Vitória, sou representante do Mercado Livre e estou aqui para a gente conseguir resolver juntos, tudo bem?

Reanalisei o seu caso e vi que você encerrou a reclamação, por isso disponibilizamos todas as ferramentas para o seu vendedor te auxiliar da melhor forma possível e se sinta a vontade para entrar em contato com ele.

Sendo assim, como identifiquei que a reclamação foi encerrada corretamente, vou finalizar este contato.

Espero contar com sua compreensão. Lembre-se que estamos à disposição para o que precisar.

Agradeço pela sua confiança e saiba que você é excelente aqui com a gente!"

16:36

E por isso que nesse momento não temos uma opção de reabertura da sua reclamação

16:37

O vendedor não me atende é a plataforma é



Mensagem





Mercado Livre



O vendedor não me atende é a plataforma é do MercadoLivre se vocês não conseguem resolver

16:37 ✓✓

Porque pode abrir uma nova reclamação eu não sei porque é que não estão conseguindo abrir

16:38 ✓✓

Maria, é que como você encerrou a primeira reclamação a plataforma realmente acabou limitando o canal para início de uma nova reclamação

16:42

Desde já peço desculpas por essa situação e todo o incômodo causado. Nosso objetivo é sempre entregar o melhor para você, e, por isso, estamos trabalhando para evitar que situações como esta se repitam.

16:42

Como o vendedor não está te respondendo pelo campo de mensagem, você pode entrar em contato com ele pelo email:

viaout@via.com.br

16:43

Já entrei em contato pelo esse e-mail que já me deram não envia mensagem

16:44 ✓✓

Você enviou mensagem pelo email quando?

16:46

Resumir este e-mail

**Vanessa Moraes** 3 de ago.

Geladeira atrasada mais de 20 dias não recebo atualização do pedido e nem o cancelamento já



Mensagem



 Resumir este e-mail

Vanessa Moraes · 3 de ago.

Geladeira atrasada mais de 20 dias não recebo atualização do pedido e nem o cancelamento já



postmaster@via.com.br · Há 3 dias

para mim: ↵



Traduzido: inglês → português



O recurso pode cometer erros. Por isso, cheque as traduções.

[Mostrar original](#)[Traduzir do inglês automaticamente](#)**A entrega falhou para estes destinatários ou grupos:**viaout@via.com.br

A caixa de entrada do destinatário está cheia e não pode aceitar mensagens no momento. Tente reenviar sua mensagem mais tarde ou entre em

Já falei com várias pessoas e nenhum resolver o meu problema vou tentar alguma solução até amanhã ver se tem alguma atualização

16:51 ✓✓

Maria, sinto muito por toda essa situação em sua compra, e pela falta de retorno do vendedor

16:54

Nesse momento realmente seu contato precisaria ser feito com o vendedor, pois como teve o encerramento da reclamação, de fato pela plataforma não temos mais a opção de iniciar uma nova reclamação na sua compra, é importante sempre manter a reclamação em aberto até o fim da tratativa para ter uma solução.

16:55

Queria que soubesse que me coloquei no seu



Mensagem



 Mercado Livre

Queria que soubesse que me coloquei no seu lugar desde o primeiro momento e fiz tudo que estava ao meu alcance, seguindo todos os procedimentos e analisando cada detalhe do seu caso. Gostaria muito de poder te dar uma notícia diferente nesse momento

16:55

A reclamação que não falei pode ser aberto porque a plataforma é do MercadoLivre responsabilidade é do MercadoLivre eu não comprei diretamente pelas casas Bahia e não me falaram que eles iam entregar

16:56 ✓✓

Se o vendedor não me responde quem tem que entrar em contato é o MercadoLivre com eles

16:56 ✓✓

Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...
Ir para a compra | 1x | Cor: Branca, Voltagem: 220V

16:55

16 de agosto

16 de agosto

Me responde a RF e da geladeira

16:55 ✓✓

Protocolo 473415035

16:56 ✓✓

Verifica esse protocolo

16:56 ✓✓

Quero que verifique esse protocolo
473415035

16:56 ✓✓

Quero

Quero uma resposta

16:56 ✓✓

16:56

16:57 ✓✓

Já vai vários dias tentando resolver isso e ninguém resolve

16:57 ✓✓

 Mensagem



Mercado Livre



Já vai vários dias tentando resolver isso e ninguém resolve

16:59 ✓✓

Maria, eu entendo de verdade o quanto essa situação está sendo desgastante pra você ainda mais depois de tantas tentativas sem solução.

17:01

Entendo que mesmo sendo um envio feito pelo vendedor, a compra foi realizada dentro da plataforma, analisei todo o histórico do seu caso, inclusive o encerramento da reclamação, compreendo que isso acabou te prejudicando, principalmente porque o vendedor não responde.

17:03

Independentemente da reclamação tenha sido encerrado a plantar de forma é responsável pela entrega do pedido ou a devolução do dinheiro porque foi comprado dentro da plataforma

17:04 ✓✓

Eu tô acompanhando seu caso com atenção e, mesmo tendo algumas limitações por aqui, estou tentando encontrar uma forma de te ajudar dentro do que tenho acesso. Toda mensagem enviada ao vendedor ele é notificado e orientado a te responder o pra uma melhor experiência

17:04



por tudo isso, como valorizo o respeito e a parte das empresas, não consigo obter atualizações por ser totalmente clara na relação a essa

17:06



←  Mercado Livre

Como teve uma reclamação, e a reclamação foi encerrada por você, de fato a plataforma entende que o problema foi resolvido, e na revisão já solicitada antes, a equipe seguiu com a decisão anterior, como informei no início do atendimento.

17:07

Nesse momento, realmente seria uma ocasião de ter o contato direto com o vendedor, para uma solução diferente

17:08

O vendedor não entrega o produto e a plataforma não resolve o problema

17:08 ✓✓

O vendedor não me responde

17:09 ✓✓

a equipe era para tentar resolver o problema que está vários dias se estendendo aí eles bloqueiam uma ação que pode resolver o problema

17:11 ✓✓

Já que vocês falaram que só podia resolver se tivesse a reclamação em aberto era para abrir

17:12 ✓✓

Maria, é como te expliquei antes, foi feita a reanálise do encerramento da sua reclamação assim que foi feito o encerramento e você solicitou a revisão, mas a nossa equipe,

reclamação foi encerrada de por você, e por isso acabou

17:13

de saber que o que i nta de vontade de te mção do sistema por er o da reclamação

17:14

é problema vai ser resolvido se



 Mercado Livre

Mesmo sem conseguir reabrir por aqui, te oriento a tentar um novo contato com o vendedor, porque ele é sempre notificado quando você envia uma mensagem, além de ser o melhor caminho agora pra você não ficar no prejuízo

17:15

Já mandei mensagem várias vezes vou esperar até amanhã se ele não entrar em contato no prejuízo eu não vou ficar

17:15 ✓✓

Sinto muito pelo transtorno, e espero poder te atender novamente em uma próxima oportunidade com uma experiência melhor.

17:16

Como a plataforma que eu comprei e o mercado livre responsabilidade vai ser do mercado livre

17:16 ✓✓

Entendo que a situação não foi resolvida da forma que você esperava, eu realmente gostaria de poder fazer mais para te ajudar. Saiba que busquei todas as alternativas possíveis dentro do que estava ao meu alcance e validei todas as informações para acompanhar seu caso da melhor maneira. Diante de tudo que repassei a você, posso te ajudar em algo mais?

17:17

Maria, percebi que não me respondeu mais, acredito que deva estar ocupado agora. Vamos fazer o seguinte, vou finalizar por aqui, mas o canal segue aberto para caso tenha alguma dúvida, tudo bem?

17:21

Avalie nosso atendimento
Sua opinião nos ajuda a melhorar.

 Mensagem

**Opinar**

Resposta enviada 18:25 ✓✓

[Mostrar resposta](#)

10 de agosto de 2026

Olá, Maria Vanessa. Notamos que você tem outra dúvida sobre uma consulta anterior. Vamos continuar a conversa por aqui?

09:38

[↩ Continuar conversa](#)**Mercado Livre**

Olá, Maria Vanessa. Notamos que você tem outra dúvida sobre uma consulta anterior. Vamos continuar a conversa por aqui?

[Continuar conversa](#)

09:41 ✓✓

Quero Alguém que possa resolver o meu problema

09:42 ✓✓

Oi Maria, bom dia! Meu nome é Josué, tudo bem com você? Conte comigo para o que precisar durante o atendimento. 🤝

09:43

Você

Quero Alguém que possa resolver o meu problema

Vamos falar sobre a compra da Geladeira?
Quero muito entender sua situação para te ajudar da melhor forma possível, se preferir, fique à vontade para me enviar áudios, estou aqui para te ouvir da forma que for mais confortável para você! 🎧



Mensagem



 Mercado Livre

A geladeira está atrasada a vários dias e o vendedor não prepare e não me atende já tentei falar várias vezes e não consigo cancelar

09:44 ✓✓

Muito obrigado pelas informações. Quero pedir minhas sinceras desculpas por todo esse transtorno causado nessa negociação e não era essa experiência que queríamos proporcionar a você, Maria

09:45

Irei analisar os dados no sistema para te trazer uma solução. Por isso, vou pedir que me aguarde por um momento. Mas, estou aqui com você e qualquer coisa, pode me chamar, ok?

09:45

Agradeço por aguardar. 🙏

09:50

Maria, eu entendo totalmente a sua revolta e o quanto isso já está desgastante para você e a geladeira é um item essencial e ficar dias sem retorno claro do vendedor e sem uma solução definida não é a experiência que queremos que você tenha na plataforma. Sinto muito de verdade por todo esse transtorno.

09:50

Eu revisei todo o histórico do seu caso e tentei todas as alternativas que tenho disponível por aqui. O que acontece é que, como a reclamação anterior foi encerrada por você, o sistema entende que a situação foi resolvida naquele momento. Mesmo com as tentativas de recontato e as reanálises registradas, ficou uma limitação no processo e, por isso, não conseguimos acionar novamente a equipe especializada na reclamação para intervir e avançar com

 Mensagem

disponível por aqui. O que acontece é que, como a reclamação anterior foi encerrada por você, o sistema entende que a situação foi resolvida naquele momento. Mesmo com as tentativas de recontato e as reanálises registradas, ficou uma limitação no processo e, por isso, não conseguimos acionar novamente a equipe especializada pela reclamação para intervir e avançar com cancelamento/reembolso por este canal. =(

09:51

Por isso Maria, o que eu recomendo é que siga cobrando o vendedor pela mensageria no app e a loja retorne com atualizações do envio. Eu sei que não é o cenário ideal, mas é a orientação mais segura dentro do que o sistema permite neste momento, ok?

09:52

Sobre as informações ficou alguma dúvida? Estou aqui para te orientar da melhor forma possível.

09:56

Ví que você precisou se ausentar e, como não tive retorno, vou encerrar este atendimento por ser um canal online. Mas não se preocupe, pois assim que você puder, é só nos chamar novamente por aqui que eu continuo de onde paramos.

10:00

Quando você voltar, eu também posso formular uma mensagem pronta para você enviar à loja pelo campo Mensagens com o vendedor, pedindo uma atualização objetiva do envio e/ou a solução do seu pedido. Estou à disposição para te ajudar. Desejo um excelente dia e que tudo se resolva o quanto antes

10:00

Avalie nosso atendimento



Mensagem





10 de agosto de 2020
Por isso que eu pedi alguém que resolvesse meu problema

10:03 ✓✓

Olá, Maria Vanessa.
A conversa anterior terminou.
Se você ainda tiver dúvidas ou
quiser consultar sobre qualquer
outro assunto, pode fazer isso
pelo nosso assistente.

10:03

[Ir para o assistente](#)

Olá, Maria Vanessa. Notamos que
você tem outra dúvida sobre
uma consulta anterior. Vamos
continuar a conversa por aqui?

10:04

[Continuar conversa](#)

Mercado Livre

Olá, Maria Vanessa. Notamos que você tem outra
dúvida sobre uma consulta anterior. Vamos
continuar a conversa por aqui?

[Continuar conversa](#)

10:06 ✓✓

Quero que passe para uma pessoa que possa
realmente resolver meu problema

10:07 ✓✓

Ví que entrou em contato anteriormente
sobre uma reclamação que acabou
encerrando por conta própria. Teria ficado
alguma dúvida, ou gostaria de falar sobre
outro tema?

10:10

Olá, Maria! Sou o Pedro do Mercado Livre,
estou aqui para te auxiliar no atendimento.



Mensagem



 Mercado Livre

Olá, Maria! Sou o Pedro do Mercado Livre, estou aqui para te auxiliar no atendimento.

👋 Bom dia, tudo bem?

10:10

É sobre uma geladeira que tá mais de mês de atraso e o vendedor não envia e não cancela eu quero alguma solução para hoje

10:12 ✓✓

Se não puder resolver nesse setor passa por um setor que possa resolver meu problema

10:12 ✓✓

Agradeço por me explicar Maria, sinto muito que não tenha tido uma solução e um retorno do seu vendedor, vou verificar tanto as mensagens anteriores como a reclamação que foi encerrada.

10:15

Peço só um momento por favor mas eu já volto, tá?

10:16

Estou esperando

10:27 ✓✓

Voltei! Obrigado por me aguardar, Maria.

10:28

Maria, olha verifiquei as mensagens anteriores enviadas e sua reclamação que foi aberta, e acaba sendo um pouco do mesmo que já foi passado para você, sabe?

10:28

Por aqui a gente conseguiria te auxiliar com abertura de um reclamação, que já tinha sido feita.

10:29

Mas como você acabou encerrando a reclamação.

10:29

O sistema entende que você resolveu a situação, e sua compra perde o*



Mensagem





Mercado Livre



reclamação.

10:29

O sistema entende que você resolveu a situação, e sua compra perde o*" Compra Garantida."* <https://www.mercadolivre.com.br/compra-garantida>

10:29

E não conseguimos mais intervir na situação para te dar suporte.

10:29

Sei que entrou em contato aqui esperando um retorno diferente, imagino como esteja sentindo nesse momento atual, mas acaba sendo um pouco do mesmo que foi falado, nossa orientação segue sendo tentar um contato diretamente com seu vendedor.

10:30

Compreendo que esse não é o retorno que esperava, mas no momento, eu conseguiria te auxiliar com um outro tema?

10:30

A compra garantida era até o dia 30 eu tentei resolver o problema antes de esperar esse prazo mas continuaram sem fazer nada independentemente o cancelamento da reclamação

10:32 ✓✓

Você

A compra garantida era até o dia 30 eu tentei resolver o problema antes de esperar esse prazo mas continuaram sem fazer nada independ...

Maria, o Compra Garantido, foi acionado quando você abriu a reclamação, mas como a reclamação foi encerrada por conta própria, infelizmente não conseguimos mais te auxiliar. Gostaria de poder propor uma outra alternativa, mas já fiz tudo que está ao meu alcance.

10:34



Mensagem





Mercado Livre



10:34

Pede para reabrir a nova reclamação reabrir e fecharam novamente sem analisar a situação

10:34 ✓✓

Realmente, nessa situação, não conseguimos mais intervir na reclamação; nossa recomendação realmente seria o contato diretamente com seu vendedor.

10:35

Você

Pede para reabrir a nova reclamação reabrir e fecharam novamente sem analisar a situação

Não consigo mais abrir uma reclamação nova, Maria, vi que nosso time já tinha dado o mesmo retorno para você, como a reclamação foi encerrada eles não consegue mais seguir te auxiliando nessa situação.

10:35

Então a compra não foi garantida porque se tem reclamação antes de esperar a garantia e não resolver o problema então não foi garantida a compra que tem mensagens para comprovar isso

10:36 ✓✓

Você

Então a compra não foi garantida porque se tem reclamação antes de esperar a garantia e não resolver o problema então não foi garantida a co...

Maria, a reclamação tinha sido aberta, em que nosso time está orientando com próximos passos, mas ela foi encerrada por conta própria. Entendo a situação que gostaria de um retorno diferente, mas, nesse caso, não conseguimos mais segui-la auxiliando com essa compra.

10:39



Mensagem





Seu MercadoLivre não resolve o vendedor
não me responde eu comprei o produto não
recebi e não devolve o meu dinheiro

10:41 ✓✓

Maria, compreendo que você não concorde,
fiz tudo que está meu alcance, como foi
falado anteriormente. e comentamos
agora, no momento, nossa orientação
realmente seria contato com seu vendedor,
e segurei encerrando nosso contato, pois as
informações já foram passadas. Espero que
consiga ter um retorno logo do seu vendedor.

Caso queira retorne o contato, poderá seguir
dessa forma: "www.mercadolivre.com.br/ajuda"
<http://www.mercadolivre.com.br/ajuda>
estamos a total disposição!

Maria, foi um prazer te atender. Até mais 🙌

10:43

Não resolver meu problema eu quero uma
pessoa que realmente resolva meu problema
então falando a mesma coisa

10:45 ✓✓

Eu perdi o setor que resolvesse meu
problema ou me desse uma solução

10:59 ✓✓

Avalie nosso atendimento
Sua opinião nos ajuda a melhorar.

10:59

Opinar

Olá, Maria Vanessa.
A conversa anterior terminou.
Se você ainda tiver dúvidas ou
quiser consultar sobre qualquer



Mensagem



 Mercado Livre

Mercado Livre

Olá, MARIA VANESSA.

Você optou por receber ajuda por aqui. Você pode conversar com alguém da nossa equipe agora?

Sim, conversar agora

11:00 ✓✓

Entendi. Em breve alguém entrará na conversa. O número do seu caso é [474662802](#).

11:01

Bom dia Maria Vanessa, tudo bem? Me chamo Sidney, sou representante do Mercado Livre e vou te auxiliar neste momento.

Vi que você estava falando com nosso assistente virtual sobre o atraso na entrega da sua geladeira e a dificuldade para cancelar. Seria sobre isso mesmo?

11:04

Preciso de uma solução hoje dessa geladeira ou cancelamento ou se vão entregar

11:05 ✓✓

Porque o produto ainda tá em preparação desde quando eu comprei já tá com mais de mês

11:05 ✓✓

Maria Vanessa, antes de tudo, peço desculpas por esse atraso e entendo totalmente a sua insatisfação. Pelo que vi no seu contato, você precisa resolver isso com urgência hoje, e esse atraso acaba gerando muita frustração, ainda mais porque o vendedor não te responde e o sistema não liberou o cancelamento automático. Eu sei que ficar sem respostas sobre um item tão importante gera muita dor de cabeça, mas estou com você aqui e vamos resolver isso juntos,



Mensagem





11:06

Maria, você já abriu uma reclamação sobre esse produto?

11:09

Eu já tentei abrir a reclamação novamente mas automaticamente eles cancela e não consigo mais abrir

11:10 ✓✓

Na primeira reclamação foi pedido cancelamento pedido esperava a resposta do vendedor

11:12 ✓✓

Notei que o sistema considerou o problema resolvido porque você encerrou a reclamação. Como a situação ainda não está totalmente resolvida, poderia me explicar por que você optou por encerrá-la?

11:12

Não é de hoje que eu tento resolver esse problema já tá com quase 20 dias correndo atrás e ninguém resolve

11:13 ✓✓

Vou analisar o seu caso e te explicar o que identifiquei sobre esse problema da geladeira.

11:15

O pedido ainda continua em preparação o vendedor não envia o produto e nem me responde

11:16 ✓✓

Analisei o seu caso e entendi o que aconteceu. Vou te explicar detalhadamente.

11:21

Como o seu pedido foi enviado por fora da nossa logística, nós não temos a ferramenta para cancelar diretamente pelo nosso sistema. Nesses casos, o procedimento é



Mensagem



Verifiquei na reclamação que, no dia 21, o vendedor pediu para você aguardar 4 dias. O prazo passou, o produto não chegou, e você solicitou o cancelamento, mas logo em seguida você encerrou a reclamação. Como você fechou o chamado, nossa equipe entendeu que o problema já havia sido resolvido, e por isso houve essa demora.

11:22

Mas fique **tranquila!** Eu vou reabrir a sua reclamação agora mesmo para que nossa equipe especializada veja como podemos te ajudar. Peço, por favor, que aguarde o prazo de até **2 dias** para te darmos um retorno. Sei que você gostaria de resolver isso imediatamente, mas, no momento, este é o único procedimento possível para garantirmos a sua ajuda.

11:23

Tá certo espero que eles não cancele a reclamação que eu já tinha tentado novamente e só cancelaram não resolveram meu problema

11:25 ✓✓

Não quero informação se vão entregar ou se vão devolver o dinheiro que o vendedor não responde

11:26 ✓✓

Importante: só encerre a reclamação se a situação tiver sido 100% resolvida.

11:28

Posso te ajudar com algo mais?

11:28

Como não tive retorno, vou entender que você não tem mais dúvidas no momento. Como este é um atendimento online, não consigo permanecer por muito tempo em espera, mas, se precisar de algo, é só entrar



Mensagem





Se precisar falar novamente sobre o atraso na entrega da geladeira ou sobre a reclamação, pode entrar em contato conosco. Foi um prazer te auxiliar hoje. 🧡

11:31

Ok obrigado

11:31

Olá, Maria Vanessa.
A conversa anterior terminou.
Se você ainda tiver dúvidas ou quiser consultar sobre qualquer outro assunto, pode fazer isso pelo nosso assistente.

11:31

[Ir para o assistente](#)

Avalie nosso atendimento
Sua opinião nos ajuda a melhorar.

11:32

[Opinar](#)

14 de agosto de 2026

Olá, Maria Vanessa. Notamos que você tem outra dúvida sobre uma consulta anterior. Vamos continuar a conversa por aqui?

11:31

[Continuar conversa](#)

Mercado Livre

Olá, Maria Vanessa. Notamos que você tem outra dúvida sobre uma consulta anterior. Vamos continuar a conversa por aqui?



Mensagem



 Mercado Livre

Mercado Livre

Olá, Maria Vanessa. Notamos que você tem outra dúvida sobre uma consulta anterior. Vamos continuar a conversa por aqui?

Continuar conversa

11:32 ✓✓

Queria saber quando vai ser o reembolso

11:32 ✓✓

Bom dia, Vanessa, tudo bem? Me chamo Joelson, sou representante do Mercado Livre e vou te auxiliar neste momento, ok? 🧡

Ví que você estava falando com nosso assistente virtual sobre dúvidas com questão a reembolso, me confirma se seria sobre isso mesmo?

11:38

Sim

11:39 ✓✓

Queria saber quando vai ser o reembolso

11:41 ✓✓

Protocolo: 260811-008758

11:45 ✓✓

Entendo você, Vanessa, imagino que estar sem atualizações, te gerou dúvidas, mas quero que saiba que estou aqui com você, sigo verificando tudo com cuidado para melhor te orientar nesse momento, tá?

11:46

Vanessa ainda está comigo?

11:55

Vanessa, verifiquei todos os detalhes do seu caso com muito cuidado e farei o que for possível para te ajudar com isso.

12:00

Como houve o encerramento da reclamação anteriormente, o caso precisou ser reaberto.



Mensagem





Mercado Livre



Como houve o encerramento da reclamação anteriormente, o caso precisou ser reaberto pelo colega anterior e enviado para a nossa equipe especializada.

12:00

Por conta disso, vou continuar solicitando a análise deles, mas não consigo te garantir uma resposta exata ou um prazo imediato para o reembolso neste momento.

12:02

A equipe já está verificando de perto todas as possíveis resoluções para essa situação e entrará em contato com você assim que tiverem uma definição. Pode ficar tranquila que o seu caso já está em andamento com eles, combinado? 😊

12:02

Deixo alguma dúvida, ou posso fazer algo mais por você hoje, Vanessa?

12:06

Vanessa, como estamos há um tempinho sem interagir, vou encerrar o nosso atendimento por aqui, tudo bem? Fique tranquila, pois o seu caso já segue em análise pela nossa equipe especializada, em até 48 horas ele te dão retorno pelo seu email, ou na notificação da plataforma. Se precisar de algo mais depois, é só nos chamar novamente. Tenha um ótimo dia e excelente fim de semana! ❤️

12:09

Avalie nosso atendimento
Sua opinião nos ajuda a melhorar.

12:10

Opinar

17 de agosto de 2026



Mensagem





Mercado Livre



17 de agosto de 2020

Olá, MARIA VANESSA.
Você optou por receber ajuda
por aqui. Você pode conversar
com alguém da nossa equipe
agora?

10:54

Sim, conversar agora

Mercado Livre

Olá, MARIA VANESSA.
Você optou por receber ajuda por aqui. Você pode
conversar com alguém da nossa equipe agora?

Sim, conversar agora

10:55 ✓✓

Entendi. Em breve alguém entrará na
conversa. O número do seu caso é
476182521.

10:55

Queria saber quando vai ser o reembolso

10:56 ✓✓

Olá, muito bom dia, Maria! Meu nome é
Máximo, da equipe do Mercado Livre. É um
prazer falar com você hoje. Entendo que você
entrou em contato conosco porque tem uma
compra de uma geladeira que está atrasada e
quer o reembolso!

10:57

Quero saber do andamento do reembolso
que já foi solicitado

10:58 ✓✓

Bom dia Maria, tudo bem? 😊 Me chamo
Pablo, sou representante do Mercado Livre e
vou te auxiliar neste momento.



Mensagem



←  Mercado Livre

Bom dia Maria, tudo bem? 😊 Me chamo **Pablo**, sou representante do Mercado Livre e vou te auxiliar neste momento.

Ví que você estava falando com nosso assistente virtual sobre: ajuda com o reembolso da mediação que foi encerrada, certo?

11:05

Quero saber do andamento do reembolso que já foi solicitado

11:07 ✓✓

Você

Quero saber do andamento do reembolso que já foi solicitado

Eu olho com maior cuidado para você, pode contar comigo, o que eu puder fazer para te ajudar eu farei

11:08

Você não consegue mandar mensagem pela mediação, certo?

11:09

Tô esperando atualizações do reembolso que já foi pedido nas casas Bahia e junto ao MercadoLivre

11:09 ✓✓

Não consigo mas já falei diretamente com as casas Bahia e que a atualização dependia do Mercado Livre

11:10 ✓✓

Protocolo: 260811-008758

11:11 ✓✓



Você

Não consigo mas já falei diretamente com as casas Bahia e que a atualização dependia do mercado livre

Entendi, estou verificando tudo com maior carinho

11:12

A minha intenção é deixar você mais informada possível

11:12

Você

Protocolo: 260811-008758

Esse caso fica registrado obrigado por informar o protocolo com eles

11:14

Obrigado por aguardar Maria, como conversamos até aqui, você me informou que quer ajuda com a reanálise da mediação e cancelamento da compra, eu já analisei com bastante atenção, e eu vou te passar todas as informações, tudo bem?

11:19

Maria Compreendo a situação e pode ter certeza que fiz de tudo para te ajudar de verdade, Analisei o histórico da sua compra e vi que, houve uma mediação aberta sobre a entrega da Geladeira que atrasou, mas a mesma foi encerrada por você. Pelas regras do nosso programa Compra Garantida, quando uma reclamação é encerrada, a plataforma entende que a situação foi resolvida e que você recebeu o produto pois você iniciou a reclamação e encerrou induzido que o atraso foi resolvido. Por isso, o sistema não permite reabrir o caso e nem cancelar a compra. lamento mesmo

11:20

Como alternativa agora Maria, oriento que



Mensagem



 Mercado Livre

Como alternativa agora Maria, oriento que envie uma mensagem direta para as casas Bahia novamente perguntando como ele pode te auxiliar com essa entrega informando o ocorrido por aqui sobre a mediação. uma dica para suas próximas compras: sempre mantenha a reclamação aberta até que o seu problema esteja 100% resolvido, combinado

11:21

Eu olhei tudo com maior cuidado de verdade para te ajudar Maria, lamento mesmo pelo caso fui o mais transparente possível para deixar você informada, desculpe se fui muito direto com a resposta.

11:22

Pode ficar à vontade para perguntar caso algo não fique tão claro o resultado da mediação, tá bom?

11:22

Se ficou alguma dúvida pode falar, estou 100% a sua disposição

11:23

Não tem nenhuma atualização de reembolso pelas casas Bahia

11:24 ✓✓

O reembolso pelas casas Bahia já está em andamento mas eles falaram que a atualização é do MercadoLivre que tem que fazer

11:26 ✓✓

Você

O reembolso pelas casas Bahia já está em andamento mas eles falaram que a atualização é do MercadoLivre que tem que fazer

Nesse caso o reembolso seria 100% pela mediação, mas nesse caso como foi encerrada, apenas o vendedor pode lhe ajudar agora, como a mediação é encerrada

 Mensagem



Mercado Livre



100% a sua disposição

11:23

Não tem nenhuma atualização de reembolso pelas casas Bahia

11:24 ✓✓

O reembolso pelas casas Bahia já está em andamento mas eles falaram que a atualização é do MercadoLivre que tem que fazer

11:26 ✓✓

Você

O reembolso pelas casas Bahia já está em andamento mas eles falaram que a atualização é do MercadoLivre que tem que fazer

Nesse caso o reembolso seria 100% pela mediação, mas nesse caso como foi encerrada, apenas o vendedor pode lhe ajudar agora, como a mediação é encerrada não conseguimos mais abrir, vi tudo com maior cuidado, mas nesse caso no momento apenas o vendedor consegue lhe ajudar agora.

11:29

Foi reaberto uma nova reclamação

11:30 ✓✓

Você

Foi reaberto uma nova reclamação

Isso foi reaberta, mas o nosso time não conseguiu reverter o caso pois como você encerrou a mediação, vi que nosso time por aqui reabriu várias vezes por sinal pois queremos te ajudar, mas apenas nosso time da mediação conseguiria resolver, lamento mesmo minha amiga.

11:33



Mercado Livre



para cancelar diretamente pelo nosso sistema. Mas não é o procedimento é



Mensagem





Detalhes da transação

2 de julho | #2000017219384230

Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros ... R\$ 2.737,84
1 unidade

Cupons - R\$ 144,10

Frete Grátis

Total pago R\$ 2.737,84



10x R\$ 273,78

Mastercard **** 0855

166048759043

Constará como MERCADOLIVRE* MERCADOL na fatura do seu cartão.

MUDE PARA O IPHONE
GARANTA O SEU
EM ATÉ 15X

Confira



Início



Categorias



Carrinho



Live e Vídeo



Mais



 Mercado Livre

Porque quando fizer o reembolso desse pedido vai continuar em aberto um aplicativo

Nesse caso como você teve a mediação fechada, o app não atualiza apenas o rastreio das casas bahia, peço que siga com eles e peça informações novamente, eles pode te ajudar

11:46

pode ficar a vontade para perguntar se restou alguma dúvida de como seguir com o vendedor, tá bom?

11:48

Já falei com ele se ele disse que quando o reembolso lá já está em andamento atualização é dado pela plataforma do aplicativo

11:49 ✓✓

Você

Já falei com ele se ele disse que quando o reembolso lá já está em andamento atualização é dado pela plataforma do aplicativo

Nesse caso será pelo campos de mensagens com ele então, fico feliz que ele está lhe respondendo e te auxiliando

11:50

Atualização é o MercadoLivre quem tem que fazer dando informações sobre a compra porque eles não tem como atualizar o aplicativo do MercadoLivre

11:51 ✓✓

que bom, nesse caso basta seguir aguardando as atualizações dele, desculpe se ficou confuso antes, pode aguardar ele agora

11:51

O problema é que não tá atualizando é o MercadoLivre o aplicativo o aplicativo é de vocês

 Mensagem

Você

Atualização é o MercadoLivre quem tem que fazer dando informações sobre a compra porque eles não tem como atualizar o aplicativo do Merca...

Sim mas nesse caso com teve mediação encerrada não vai atualizar mesmo, como explique acima. O seu caso será apenas resolvido com seu vendedor agora e ele vai te trazer atualizações direto de lá

11:53

Ficou claro como seguir e esperar as atualizações?

11:53

Ele já tá com uns 15 dias que não me responde

11:55 ✓✓

Atenção

O vendedor ainda não terminou de preparar sua compra

Pedimos que ele a envie com urgência para você receber o quanto antes.

[Detalhe do envio](#) ▾

Cancelar compra

Reclamação encerrada

[Ver reclamação](#)[Precisa de ajuda?](#)

11:55 ✓✓

Meu aplicativo vai continuar assim não vai mudar mais

11:55 ✓✓

Maria, sinto muito que você recebeu atualizações do vendedor ainda e pela



Mensagem





Maria, sinto muito que você recebeu atualizações do vendedor ainda e pela mediação que você encerrou sem querer, mas como passei todas as informações disponíveis no meu sistema sigo encerrando. Desejo uma excelente dia para você e uma ótima semana. Agradecemos! se precisar de mais informações nos contate!

11:56

Avalie nosso atendimento
Sua opinião nos ajuda a melhorar.

11:57

 Opinar

18 de agosto de 2026

Olá, Maria Vanessa. Notamos que você tem outra dúvida sobre uma consulta anterior. Vamos continuar a conversa por aqui?

10:43

 Continuar conversaMercado Livre 

Olá, Maria Vanessa. Notamos que você tem outra dúvida sobre uma consulta anterior. Vamos continuar a conversa por aqui?

Continuar conversa

10:44 ✓✓

Quero saber informações do reembolso

10:45 ✓✓

Olá Maria Bom dia tudo bem? Me Chamo Paula sou representante do Mercado Livre e vou te auxiliar nesse atendimento! 🙏



Mensagem





Quero saber informações do reembolso

10:45 ✓✓

Olá Maria Bom dia tudo bem? Me Chamo Paula sou representante do Mercado Livre e vou te auxiliar nesse atendimento! 😊

10:49

Ví aqui que o motivo do seu contato é para tratar sobre uma geladeira Brastemp em atraso. É sobre isso mesmo?

10:49

Sim 10:50 ✓✓

Verifiquei que você já havia aberto uma reclamação, certo, Maria?

10:51

Quero informação do reembolso 10:52 ✓✓

maria voC~e solicitou o reembolso?

10:52

Você* 10:52

Já 10:53 ✓✓

Você
Já

Entendi! Vou verificar todas as informações com atenção para oferecer a melhor solução possível. Peço apenas alguns instantes, por favor.

10:54

Maria, onde você solicitou o reembolso? Você tem alguma evidência dessa solicitação?

10:56

Algum print, ou email?

10:56

Em sistema consta pedido cancelado com Devolução Via Varejo Confirmada na data



Mensagem





Algum print, ou email?

10:56

Em sistema consta pedido cancelado com
Devolução Via Varejo Confirmada na data
29/07/2026 , pode me confirmar
recebimento da restituição?

Número do pedido: 518054040

Protocolo: 260811-008758

Atenciosamente, Anne.

CasasBahia.com.br

10:56 ✓✓

Estou esperando o reembolso desde o mês
passado

10:57 ✓✓

Você

 Foto

Obrigada pelas informações, Maria, vou
verificar e volto com as informações te peço
um momento!

10:58

Você

 Foto

Maria, conforme o print que você me enviou,
o cancelamento foi realizado no dia 29 pelo
próprio vendedor, correto?

11:00

Como a compra foi feita no cartão de crédito,
o estorno deverá aparecer na próxima fatura
ou no próximo fechamento, de acordo com
os prazos e procedimentos do seu banco.

11:00

Entendo a sua preocupação e espero que o
valor seja disponibilizado o quanto antes. Se
não aparecer nesse período, recomendamos
entrar em contato com o banco para verificar
o status do estorno.

11:01



Mensagem





O status do estorno.

11:01

Pela loja 11:01 ✓✓

Não atualiza no aplicativo 11:03 ✓✓

Você

Pela loja

Exatamente, Maria. O cancelamento foi realizado pela própria loja.

11:04

Você

Não atualiza no aplicativo

Por isso, recomendamos que você entre em contato diretamente com a loja para solicitar informações e esclarecer suas dúvidas sobre o estorno, informando o número do protocolo.

11:04

e porque não aparece como cancelado tudo bem?

11:04

Como o envio e o cancelamento ficaram sob responsabilidade da loja, o acompanhamento e o processamento do reembolso também deverão ser tratados diretamente com eles.

11:05

Mas eu também posso ajudar, reabrindo a reclamação para que a loja atualize o status e resolva essa questão, tudo bem?

11:06

Assim, você poderá acompanhar o andamento da solicitação por meio da própria reclamação.

11:06

Se preferir, posso reabrir a reclamação agora mesmo.

11:08



Mensagem





Você

É que eu tento falar com o vendedor desde o dia 3 desse mês ele não responde mais e eu ligo para loja e eles não me dão informação

Entendo, Maria. Você tenta falar com o vendedor desde o dia 3 deste mês, mas não recebe mais respostas. Além disso, quando liga para a loja, não consegue obter informações.

11:20

Por isso, reabrimos a reclamação para que a loja responda adequadamente e resolva a situação. Como o vendedor é responsável pelo envio e pelo cancelamento da compra, ele também deve fornecer informações sobre o reembolso. Tudo bem?

11:20

te ajudo em algo mais?

11:20

Ok 11:21 ✓✓

Maria, agradeço pelo seu contato, pela educação e pela cordialidade durante todo o atendimento, mesmo diante dessa situação tão desagradável.

11:22

Fico na torcida para que tudo seja resolvido da melhor maneira e o mais rápido possível.



11:23

Desejo a você um ótimo dia e envio um grande abraço! 😊

11:23

Avalie nosso atendimento
Sua opinião nos ajuda a melhorar.

11:24



Mensagem



Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

15 de julho

**Reclamação n.º 5543770120**

A compra não chegou

23 de julho

Reclamação encerrada

Se tiver dúvidas, você pode conferir a compra.

[Ir para a compra](#)

03 de agosto



Este é o canal oficial onde nossa equipe de atendimento pode verificar internamente o motivo da pendência junto ao centro de distribuição e fornecer uma posição precisa sobre o envio.

13:42

Esse canal que eu tô utilizando para falar com vocês agora

13:46 

Quero um telefone pra contato

13:48 

Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

02 de julho



Olá Olá MARIA VANESSA DE MORAES
PINHEIRO,

Seu pedido 2000017219384230 está com
status Envio Pendente e segue em processo
de separação e preparação logística para
despacho. Em breve atualizaremos o status
com as informações de envio e rastreio.

A Nota Fiscal ficará disponível na data da
entrega.

18:20



Olá Olá MARIA VANESSA DE MORAES
PINHEIRO,

Seu pagamento foi aprovado e o pedido
2000017219384230 está confirmado. 🍪
Previsão de entrega: 14-07-2026.

Após o faturamento, enviaremos as
informações de envio e o link de rastreio para
acompanhamento.

A Nota Fiscal ficará disponível na data da
entrega em:

18:20



Acompanhe em: Mercado Livre. Compras. Ver



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

18:20

02 de julho



Acompanhe em: Mercado Livre · Compras · Ver compras · Ver detalhes.

⚠ Esta é uma mensagem automática de status. Não é necessário responder.

18:20



Mercado Livre · Compras · Ver compras · Status da compra · Informações da compra.

⚠ Esta é uma mensagem automática de status. Não é necessário responder.

18:20

14 de julho

Bom dia

12:35 ✓

Quando vai ser a entrega da geladeira a data é hoje

12:35 ✓



Oii! Tudo bem? 😊
Entendemos sua expectativa pela entrega!

Seu pedido tem a nota fiscal emitida e é entregue ao transportador no mesmo dia, saindo diretamente do nosso Centro de



Escreva ao vendedor



Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

12:39

14 de julho



Oi! Tudo bem? 😊

Entendemos sua expectativa pela entrega!

Seu pedido tem a nota fiscal emitida e é entregue ao transportador no mesmo dia, saindo diretamente do nosso Centro de Distribuição para o endereço informado.

A entrega acontece ao longo do dia, em horário comercial, de acordo com a roteirização da transportadora.

12:38



Por esse motivo, não conseguimos informar um horário específico.

Para acompanhar o andamento, considere sempre a data mais atual exibida no rastreio ou nas mensagens aqui pelo chat. 📦💙.

12:38

15 de julho

Bom dia

08:39

Como está o processo de entrega da geladeira, pois já está atrasado

08:39



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

15 de julho

08:39



Olá, MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO.
O envio do seu pedido 2000017219384230 já está em transporte para o endereço informado. Caso opte pelo cancelamento, orientamos que recuse o recebimento no momento da entrega. Após o retorno ao nosso Centro de Distribuição, o reembolso será realizado conforme o meio de pagamento utilizado.

08:43



Reclamação n.º 5543770120

A compra não chegou

Tive um problema com a compra e preciso de ajuda.

08:44

16 de julho

Bom dia

08:34

O mercado livre me mandou uma mensagem q já tinha feito a entrega da minha geladeira,mas ainda não foi feita



08:35



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

08:43

15 de julho

**Reclamação n.º 5543770120**

A compra não chegou

Tive um problema com a compra e preciso de ajuda.

08:44 

16 de julho

Bom dia

08:34 

O mercado livre me mandou uma mensagem q já tinha feito a entrega da minha geladeira,mas ainda não foi feita

08:35 

17 de julho



Olá, Maria!

Sabemos que seu pedido está demorando mais do que o esperado, e pedimos desculpas por isso.

Já abrimos uma solicitação junto à transportadora para entender o que houve e agilizar a entrega. O tempo de resposta para um novo prazo de entrega é de até 4 dias.



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

17 de julho



Olá, Maria!

Sabemos que seu pedido está demorando mais do que o esperado, e pedimos desculpas por isso.

Já abrimos uma solicitação junto à transportadora para entender o que houve e agilizar a entrega. O tempo de resposta para um novo prazo de entrega é de até 4 dias úteis.

Assim que tivermos uma atualização, te avisamos!

Att, Carolina.

09:47

23 de julho

Reclamação encerrada

Se tiver dúvidas, você pode conferir a compra.

[Ir para a compra](#)

Cancelar meu pedido e não consigo

17:29

Quero cancelar o pedido

17:31



Escreva ao vendedor



←  Mercado Livre

Bom dia Maria, tudo bem? 😊 Me chamo **Pablo**, sou representante do Mercado Livre e vou te auxiliar neste momento.

Ví que você estava falando com nosso assistente virtual sobre: ajuda com o reembolso da mediação que foi encerrada, certo?

11:05

Quero saber do andamento do reembolso que já foi solicitado

11:07 ✓✓

Você

Quero saber do andamento do reembolso que já foi solicitado

Eu olho com maior cuidado para você, pode contar comigo, o que eu puder fazer para te ajudar eu farei

11:08

Você não consegue mandar mensagem pela mediação, certo?

11:09

Tô esperando atualizações do reembolso que já foi pedido nas casas Bahia e junto ao MercadoLivre

11:09 ✓✓

Não consigo mas já falei diretamente com as casas Bahia e que a atualização dependia do Mercado Livre

11:10 ✓✓

Protocolo: 260811-008758

11:11 ✓✓



Você

Não consigo mas já falei diretamente com as casas Bahia e que a atualização dependia do mercado livre

Entendi, estou verificando tudo com maior carinho

11:12

A minha intenção é deixar você mais informada possível

11:12

Você

Protocolo: 260811-008758

Esse caso fica registrado obrigado por informar o protocolo com eles

11:14

Obrigado por aguardar Maria, como conversamos até aqui, você me informou que quer ajuda com a reanálise da mediação e cancelamento da compra, eu já analisei com bastante atenção, e eu vou te passar todas as informações, tudo bem?

11:19

Maria Compreendo a situação e pode ter certeza que fiz de tudo para te ajudar de verdade, Analisei o histórico da sua compra e vi que, houve uma mediação aberta sobre a entrega da Geladeira que atrasou, mas a mesma foi encerrada por você. Pelas regras do nosso programa Compra Garantida, quando uma reclamação é encerrada, a plataforma entende que a situação foi resolvida e que você recebeu o produto pois você iniciou a reclamação e encerrou induzido que o atraso foi resolvido. Por isso, o sistema não permite reabrir o caso e nem cancelar a compra. lamento mesmo

11:20

Como alternativa agora Maria, oriento que



Mensagem





Mercado Livre



Como alternativa agora Maria, oriento que envie uma mensagem direta para as casas Bahia novamente perguntando como ele pode te auxiliar com essa entrega informando o ocorrido por aqui sobre a mediação. uma dica para suas próximas compras: sempre mantenha a reclamação aberta até que o seu problema esteja 100% resolvido, combinado

11:21

Eu olhei tudo com maior cuidado de verdade para te ajudar Maria, lamento mesmo pelo caso fui o mais transparente possível para deixar você informada, desculpe se fui muito direto com a resposta.

11:22

Pode ficar à vontade para perguntar caso algo não fique tão claro o resultado da mediação, tá bom?

11:22

Se ficou alguma dúvida pode falar, estou 100% a sua disposição

11:23

Não tem nenhuma atualização de reembolso pelas casas Bahia

11:24 ✓✓

O reembolso pelas casas Bahia já está em andamento mas eles falaram que a atualização é do MercadoLivre que tem que fazer

11:26 ✓✓

Você

O reembolso pelas casas Bahia já está em andamento mas eles falaram que a atualização é do MercadoLivre que tem que fazer

Nesse caso o reembolso seria 100% pela mediação, mas nesse caso como foi encerrada, apenas o vendedor pode lhe ajudar agora, como a mediação é encerrada



Mensagem





Mercado Livre



100% a sua disposição

11:23

Não tem nenhuma atualização de reembolso pelas casas Bahia

11:24 ✓✓

O reembolso pelas casas Bahia já está em andamento mas eles falaram que a atualização é do MercadoLivre que tem que fazer

11:26 ✓✓

Você

O reembolso pelas casas Bahia já está em andamento mas eles falaram que a atualização é do MercadoLivre que tem que fazer

Nesse caso o reembolso seria 100% pela mediação, mas nesse caso como foi encerrada, apenas o vendedor pode lhe ajudar agora, como a mediação é encerrada não conseguimos mais abrir, vi tudo com maior cuidado, mas nesse caso no momento apenas o vendedor consegue lhe ajudar agora.

11:29

Foi reaberto uma nova reclamação

11:30 ✓✓

Você

Foi reaberto uma nova reclamação

Isso foi reaberta, mas o nosso time não conseguiu reverter o caso pois como você encerrou a mediação, vi que nosso time por aqui reabriu várias vezes por sinal pois queremos te ajudar, mas apenas nosso time da mediação conseguiria resolver, lamento mesmo minha amiga.

11:33



Mercado Livre



para cancelar diretamente pelo nosso sistema. Mas não é o procedimento é



Mensagem





Detalhes da transação

2 de julho | #2000017219384230

Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros ... R\$ 2.737,84
1 unidade

Cupons - R\$ 144,10

Frete Grátis

Total pago R\$ 2.737,84



10x R\$ 273,78

Mastercard **** 0855

166048759043

Constará como MERCADOLIVRE* MERCADOL na fatura do seu cartão.

MUDE PARA O IPHONE
GARANTA O SEU
EM ATÉ 15X

Confira



Início



Categorias



Carrinho



Live e Vídeo



Mais



 Mercado Livre

Porque quando fizer o reembolso desse pedido vai continuar em aberto um aplicativo

Nesse caso como você teve a mediação fechada, o app não atualiza apenas o rastreio das casas bahia, peço que siga com eles e peça informações novamente, eles pode te ajudar

11:46

pode ficar a vontade para perguntar se restou alguma dúvida de como seguir com o vendedor, tá bom?

11:48

Já falei com ele se ele disse que quando o reembolso lá já está em andamento atualização é dado pela plataforma do aplicativo

11:49 ✓✓

Você

Já falei com ele se ele disse que quando o reembolso lá já está em andamento atualização é dado pela plataforma do aplicativo

Nesse caso será pelo campos de mensagens com ele então, fico feliz que ele está lhe respondendo e te auxiliando

11:50

Atualização é o MercadoLivre quem tem que fazer dando informações sobre a compra porque eles não tem como atualizar o aplicativo do MercadoLivre

11:51 ✓✓

que bom, nesse caso basta seguir aguardando as atualizações dele, desculpe se ficou confuso antes, pode aguardar ele agora

11:51

O problema é que não tá atualizando é o MercadoLivre o aplicativo o aplicativo é de vocês

 Mensagem

Você

Atualização é o MercadoLivre quem tem que fazer dando informações sobre a compra porque eles não tem como atualizar o aplicativo do Merca...

Sim mas nesse caso com teve mediação encerrada não vai atualizar mesmo, como explique acima. O seu caso será apenas resolvido com seu vendedor agora e ele vai te trazer atualizações direto de lá

11:53

Ficou claro como seguir e esperar as atualizações?

11:53

Ele já tá com uns 15 dias que não me responde

11:55 ✓✓



Atenção

O vendedor ainda não terminou de preparar sua compra

Pedimos que ele a envie com urgência para você receber o quanto antes.

[Detalhe do envio](#) ▾



Cancelar compra

Reclamação encerrada

[Ver reclamação](#)



Precisa de ajuda?

11:55 ✓✓

Meu aplicativo vai continuar assim não vai mudar mais

11:55 ✓✓

Maria, sinto muito que você recebeu atualizações do vendedor ainda e pela



Mensagem





Maria, sinto muito que você recebeu atualizações do vendedor ainda e pela mediação que você encerrou sem querer, mas como passei todas as informações disponíveis no meu sistema sigo encerrando. Desejo uma excelente dia para você e uma ótima semana. Agradecemos! se precisar de mais informações nos contate!

11:56

Avalie nosso atendimento
Sua opinião nos ajuda a melhorar.

11:57

 Opinar

18 de agosto de 2026

Olá, Maria Vanessa. Notamos que você tem outra dúvida sobre uma consulta anterior. Vamos continuar a conversa por aqui?

10:43

 Continuar conversaMercado Livre 

Olá, Maria Vanessa. Notamos que você tem outra dúvida sobre uma consulta anterior. Vamos continuar a conversa por aqui?

Continuar conversa

10:44 ✓✓

Quero saber informações do reembolso

10:45 ✓✓

Olá Maria Bom dia tudo bem? Me Chamo Paula sou representante do Mercado Livre e vou te auxiliar nesse atendimento! 🙏



Mensagem





Quero saber informações do reembolso

10:45 ✓✓

Olá Maria Bom dia tudo bem? Me Chamo Paula sou representante do Mercado Livre e vou te auxiliar nesse atendimento! 😊

10:49

Ví aqui que o motivo do seu contato é para tratar sobre uma geladeira Brastemp em atraso. É sobre isso mesmo?

10:49

Sim 10:50 ✓✓

Verifiquei que você já havia aberto uma reclamação, certo, Maria?

10:51

Quero informação do reembolso 10:52 ✓✓

maria voC~e solicitou o reembolso?

10:52

Você* 10:52

Já 10:53 ✓✓

Você
Já

Entendi! Vou verificar todas as informações com atenção para oferecer a melhor solução possível. Peço apenas alguns instantes, por favor.

10:54

Maria, onde você solicitou o reembolso? Você tem alguma evidência dessa solicitação?

10:56

Algum print, ou email?

10:56

Em sistema consta pedido cancelado com Devolução Via Varejo Confirmada na data



Mensagem





Algum print, ou email?

10:56

Em sistema consta pedido cancelado com
Devolução Via Varejo Confirmada na data
29/07/2026 , pode me confirmar
recebimento da restituição?

Número do pedido: 518054040

Protocolo: 260811-008758

Atenciosamente, Anne.

CasasBahia.com.br

10:56 ✓✓

Estou esperando o reembolso desde o mês
passado

10:57 ✓✓

Você

 Foto

Obrigada pelas informações, Maria, vou
verificar e volto com as informações te peço
um momento!

10:58

Você

 Foto

Maria, conforme o print que você me enviou,
o cancelamento foi realizado no dia 29 pelo
próprio vendedor, correto?

11:00

Como a compra foi feita no cartão de crédito,
o estorno deverá aparecer na próxima fatura
ou no próximo fechamento, de acordo com
os prazos e procedimentos do seu banco.

11:00

Entendo a sua preocupação e espero que o
valor seja disponibilizado o quanto antes. Se
não aparecer nesse período, recomendamos
entrar em contato com o banco para verificar
o status do estorno.

11:01



Mensagem





O status do estorno.

11:01

Pela loja 11:01 ✓✓

Não atualiza no aplicativo 11:03 ✓✓

Você

Pela loja

Exatamente, Maria. O cancelamento foi realizado pela própria loja.

11:04

Você

Não atualiza no aplicativo

Por isso, recomendamos que você entre em contato diretamente com a loja para solicitar informações e esclarecer suas dúvidas sobre o estorno, informando o número do protocolo.

11:04

e porque não aparece como cancelado tudo bem?

11:04

Como o envio e o cancelamento ficaram sob responsabilidade da loja, o acompanhamento e o processamento do reembolso também deverão ser tratados diretamente com eles.

11:05

Mas eu também posso ajudar, reabrindo a reclamação para que a loja atualize o status e resolva essa questão, tudo bem?

11:06

Assim, você poderá acompanhar o andamento da solicitação por meio da própria reclamação.

11:06

Se preferir, posso reabrir a reclamação agora mesmo.

11:08



Mensagem



Você

É que eu tento falar com o vendedor desde o dia 3 desse mês ele não responde mais e eu ligo para loja e eles não me dão informação

Entendo, Maria. Você tenta falar com o vendedor desde o dia 3 deste mês, mas não recebe mais respostas. Além disso, quando liga para a loja, não consegue obter informações.

11:20

Por isso, reabrimos a reclamação para que a loja responda adequadamente e resolva a situação. Como o vendedor é responsável pelo envio e pelo cancelamento da compra, ele também deve fornecer informações sobre o reembolso. Tudo bem?

11:20

te ajudo em algo mais?

11:20

Ok 11:21 ✓✓

Maria, agradeço pelo seu contato, pela educação e pela cordialidade durante todo o atendimento, mesmo diante dessa situação tão desagradável.

11:22

Fico na torcida para que tudo seja resolvido da melhor maneira e o mais rápido possível.



11:23

Desejo a você um ótimo dia e envio um grande abraço! 😊

11:23

Avalie nosso atendimento
Sua opinião nos ajuda a melhorar.

11:24



Mensagem



Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

15 de julho

**Reclamação n.º 5543770120**

A compra não chegou

23 de julho

Reclamação encerrada

Se tiver dúvidas, você pode conferir a compra.

[Ir para a compra](#)

03 de agosto



Este é o canal oficial onde nossa equipe de atendimento pode verificar internamente o motivo da pendência junto ao centro de distribuição e fornecer uma posição precisa sobre o envio.

13:42

Esse canal que eu tô utilizando para falar com vocês agora

13:46 

Quero um telefone pra contato

13:48 

Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

02 de julho



Olá Olá MARIA VANESSA DE MORAES
PINHEIRO,

Seu pedido 2000017219384230 está com
status Envio Pendente e segue em processo
de separação e preparação logística para
despacho. Em breve atualizaremos o status
com as informações de envio e rastreio.

A Nota Fiscal ficará disponível na data da
entrega.

18:20



Olá Olá MARIA VANESSA DE MORAES
PINHEIRO,

Seu pagamento foi aprovado e o pedido
2000017219384230 está confirmado. 🍪
Previsão de entrega: 14-07-2026.

Após o faturamento, enviaremos as
informações de envio e o link de rastreio para
acompanhamento.

A Nota Fiscal ficará disponível na data da
entrega em:

18:20



Acompanhe em: Mercado Livre. Compras. Ver



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

18:20

02 de julho



Acompanhe em: Mercado Livre · Compras · Ver compras · Ver detalhes.

⚠ Esta é uma mensagem automática de status. Não é necessário responder.

18:20



Mercado Livre · Compras · Ver compras · Status da compra · Informações da compra.

⚠ Esta é uma mensagem automática de status. Não é necessário responder.

18:20

14 de julho

Bom dia

12:35 ✓

Quando vai ser a entrega da geladeira a data é hoje

12:35 ✓



Oii! Tudo bem? 😊
Entendemos sua expectativa pela entrega!

Seu pedido tem a nota fiscal emitida e é entregue ao transportador no mesmo dia, saindo diretamente do nosso Centro de



Escreva ao vendedor



Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

12:39

14 de julho



Oi! Tudo bem? 😊

Entendemos sua expectativa pela entrega!

Seu pedido tem a nota fiscal emitida e é entregue ao transportador no mesmo dia, saindo diretamente do nosso Centro de Distribuição para o endereço informado.

A entrega acontece ao longo do dia, em horário comercial, de acordo com a roteirização da transportadora.

12:38



Por esse motivo, não conseguimos informar um horário específico.

Para acompanhar o andamento, considere sempre a data mais atual exibida no rastreio ou nas mensagens aqui pelo chat. 📦💙.

12:38

15 de julho

Bom dia

08:39

Como está o processo de entrega da geladeira, pois já está atrasado

08:39



Escreva ao vendedor



Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

15 de julho

08:39 ✓



Olá, MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. O envio do seu pedido 2000017219384230 já está em transporte para o endereço informado. Caso opte pelo cancelamento, orientamos que recuse o recebimento no momento da entrega. Após o retorno ao nosso Centro de Distribuição, o reembolso será realizado conforme o meio de pagamento utilizado.

08:43



Reclamação n.º 5543770120

A compra não chegou

Tive um problema com a compra e preciso de ajuda.

08:44 ✓

16 de julho

Bom dia

08:34 ✓

O mercado livre me mandou uma mensagem q já tinha feito a entrega da minha geladeira,mas ainda não foi feita



08:35 //



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

08:43

15 de julho

**Reclamação n.º 5543770120**

A compra não chegou

Tive um problema com a compra e preciso de ajuda.

08:44 

16 de julho

Bom dia

08:34 

O mercado livre me mandou uma mensagem q já tinha feito a entrega da minha geladeira,mas ainda não foi feita

08:35 

17 de julho



Olá, Maria!

Sabemos que seu pedido está demorando mais do que o esperado, e pedimos desculpas por isso.

Já abrimos uma solicitação junto à transportadora para entender o que houve e agilizar a entrega. O tempo de resposta para um novo prazo de entrega é de até 4 dias.



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

17 de julho



Olá, Maria!

Sabemos que seu pedido está demorando mais do que o esperado, e pedimos desculpas por isso.

Já abrimos uma solicitação junto à transportadora para entender o que houve e agilizar a entrega. O tempo de resposta para um novo prazo de entrega é de até 4 dias úteis.

Assim que tivermos uma atualização, te avisamos!

Att, Carolina.

09:47

23 de julho

Reclamação encerrada

Se tiver dúvidas, você pode conferir a compra.

[Ir para a compra](#)

Cancelar meu pedido e não consigo

17:29

Quero cancelar o pedido

17:31



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

23 de julho

CAMP

Olá, MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Para cancelar o seu pedido, acesse o seu perfil no Mercado Livre, clique em "Compras" e localize o pedido desejado. Assim, nossa equipe poderá verificar a situação e ajudar com o cancelamento.

17:34

Já tentei não consigo que disse que tá reclamação em aberto

17:40

CAMP

Entendo, MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Como o seu pedido já está em mediação, o processo de cancelamento deve ser acompanhado diretamente por essa via dentro da plataforma. A equipe responsável pela mediação analisará o seu caso e fornecerá a solução adequada.

17:42

CAMP

Por favor, acompanhe as atualizações através dos detalhes da sua compra no Mercado Livre.

17:42

Produto ainda não foi enviado e não consigo cancelar tá com vários dias de atraso



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

23 de julho

CB

Entendo perfeitamente a sua preocupação, MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Como o seu pedido ainda consta como "em preparação" e você deseja realizar o cancelamento, oriento que você acesse os detalhes da sua compra no Mercado Livre e utilize a opção de "Cancelar compra" disponível na plataforma.

17:56

CB

Caso o sistema apresente alguma restrição devido à mediação em aberto, é fundamental que você mantenha o acompanhamento por lá, pois a equipe de mediação é a única com autonomia para intervir diretamente no status do seu pedido e processar o cancelamento solicitado.

17:56

24 de julho

Boa tarde

13:28

Quero meu reembolso,pós meu pedido não foi entregue

13:29

CB

Entendo a sua solicitação, MARIA VANESSA



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

24 de julho

Casas Bahia

Entendo a sua solicitação, MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Como o seu pedido já se encontra em mediação na plataforma, o processo de reembolso deve ser acompanhado diretamente por esse canal. A equipe de mediação do Mercado Livre é a responsável por analisar o caso e processar a devolução do valor.

13:31

Casas Bahia

Por favor, continue acompanhando as atualizações através dos detalhes da sua compra no Mercado Livre.

13:31

?

13:31



Me chamo Vitória, sou representante do Mercado Livre e estou aqui para a gente conseguir resolver juntos, tudo bem?

Reanalisei o seu caso e vi que você encerrou a reclamação, por isso disponibilizamos todas as ferramentas para o seu vendedor te auxiliar da melhor forma possível e se sinta a vontade para entrar em contato com ele.



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

24 de julho

Me chamo Vitória, sou representante do Mercado Livre e estou aqui para a gente conseguir resolver juntos, tudo bem?

Reanalisei o seu caso e vi que você encerrou a reclamação, por isso disponibilizamos todas as ferramentas para o seu vendedor te auxiliar da melhor forma possível e se sinta a vontade para entrar em contato com ele,

Sendo assim, como identifiquei que a reclamação foi encerrada corretamente, vou finalizar este contato.

Espero contar com sua compreensão. Lembre-se que estamos à disposição para o que precisar.

Agradeço pela sua confiança e saiba que você é excelente aqui com a gente!

Atenciosamente,



Escreva ao vendedor



Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220VAtenciosan 24 de julho

Vitória | Equipe Mercado Livre 🍌

13:34

?

13:35

Gostaria q vcs me dê alguma resposta ou
solução do meu caso

13:36

?

13:38

24 de julho

Entendo a sua preocupação, MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Como a mediação foi encerrada, para que possamos verificar o status atual do seu pedido e buscar uma solução, por favor, envie uma mensagem detalhando o ocorrido diretamente pelos detalhes da sua compra no Mercado Livre.

13:39

Nossa equipe de suporte poderá analisar o seu caso e retornar com as informações necessárias.



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

24 de julho

13:38

24 de julho



Entendo a sua preocupação, MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Como a mediação foi encerrada, para que possamos verificar o status atual do seu pedido e buscar uma solução, por favor, envie uma mensagem detalhando o ocorrido diretamente pelos detalhes da sua compra no Mercado Livre.

13:39



Nossa equipe de suporte poderá analisar o seu caso e retornar com as informações necessárias.

13:39

Comprei a geladeira Brastemp, era para ser entregue até o dia 14 de julho, foi então q não foi realizado a entrega aí abrir uma reclamação, me informaram q a compra iria ser entregue até o dia 22 de julho, fiquei no aguardo e não foi realizado, foi então q ontem cancelei a reclamação com intuito de cancelar meu pedido, mas não deu certo eu cancelar mas pós aparecia uma mensalidade q eu não poderia cancelar por que já tinha uma reclamação aberta dese produto, e pós eu cancelar a reclamação o mercado livre me mandou falar diretamente com o vendedor.

13:44



Escreva ao vendedor



Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

13:44

24 de julho

Gostaria de ter alguma informação

13:45

?

13:55

Oi! vcs poderiam me responder

14:32

Preciso de uma resposta da empresa se vai devolver o dinheiro ou entregar o produto que não me diz nada

15:50



Entendo a sua frustração, MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Como a mediação anterior foi encerrada, para que possamos verificar a situação atual do seu pedido e definir se seguiremos com a entrega ou com o cancelamento e reembolso, é necessário que você envie uma nova mensagem através dos detalhes da sua compra no Mercado Livre.

15:52



Nossa equipe de suporte precisa acessar o seu pedido internamente para analisar o



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

24 de julho

Para obter informações precisas sobre a entrega ou o cancelamento, por favor, acesse o seu perfil no Mercado Livre, vá em "Compras", localize o pedido desejado e envie uma mensagem através do campo de atendimento da própria compra. Dessa forma, nossa equipe de suporte poderá analisar o seu caso internamente e fornecer a solução necessária.

16:33

Não consigo mandar mensagem por lá porque eu pensei que já tinha resolvido

16:42 ✓

A empresa tem como saber se o produto está em rota de entrega ou não porque aqui não diz nada e ainda não foi informada nada para mim

16:43 ✓

No status do produto só tá em preparação

18:09 ✓



Entendo a sua preocupação com o status "em preparação", MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Como este canal é exclusivo para dúvidas sobre as características dos produtos, não temos acesso direto ao sistema logístico



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

24 de julho

Para que nossa equipe de suporte possa analisar o seu caso internamente e verificar se o produto está em rota ou se houve algum problema, por favor, acesse o seu perfil no Mercado Livre, vá em "Compras", localize o pedido 2000017219384230 e envie uma mensagem através do campo de atendimento da própria compra.

18:11



Essa é a forma oficial e segura para que possamos resolver a sua situação.

18:11

Já foi feito isso desde o dia 15 quando a entrega não foi feito na data que era dia 14 o processo vai para estar em andamento

18:21

24 de julho

Já tinha sido feito o pedido de cancelamento pelo chat

21:36



Entendo, MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Como você já solicitou o cancelamento pelo chat, o seu caso segue em análise interna. Por favor, aguarde o retorno da nossa equipe através da própria



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

24 de julho



Entendo, MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Como você já solicitou o cancelamento pelo chat, o seu caso segue em análise interna. Por favor, aguarde o retorno da nossa equipe através da própria plataforma do Mercado Livre, onde o protocolo foi aberto, para que possamos confirmar o status do seu pedido e do reembolso.

21:38

25 de julho

Ok,e quanto dias tenho q aguarda?

08:27



Entendo a sua ansiedade, MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Como o seu caso já está em análise interna, não temos um prazo fixo para o retorno, pois ele depende da conclusão da verificação junto à transportadora.

08:29



Nossa equipe de suporte está trabalhando para resolver a situação o mais breve possível e você receberá a atualização diretamente pela plataforma do Mercado Livre. Agradecemos pela sua paciência.



08:29



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

25 de julho

27 de julho

Estou precisando da minha geladeira vão entregar ou vão devolver o dinheiro

10:34 ✓✓

Porque já tá com mais de 15 dias de atraso

10:34 ✓✓

GRUPO

Entendo perfeitamente a sua urgência, MARIA VANESSA DE MORAES PINHEIRO. Como o seu pedido já está em análise interna devido à solicitação de cancelamento, nossa equipe está verificando junto à transportadora se o item seguirá para entrega ou se o processo de estorno será concluído.

10:35

GRUPO

Por favor, acompanhe as atualizações diretamente pelos detalhes da sua compra no Mercado Livre, pois é por lá que nossa equipe fará a confirmação sobre a entrega do seu caso. Agradecemos pela



1 de julho

minha geladeira que não chega e um dinheiro





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V



31 de julho
MercadoLivre não quem deve resolver e as
casas Bahia

10:53 ✓



Entendemos a sua situação. Para questões sobre o seu pedido, acesse seu perfil no Mercado Livre, clique em "Compras" e localize o pedido desejado. Assim, nossa equipe poderá verificar a situação e fornecer as informações necessárias.

10:54

O pedido não saiu de preparação não tem como localizar

10:59 ✓

Tá desde o dia 14 de julho atraso e não recebe o dinheiro de falta e nem a mercadoria

10:59 ✓

O MercadoLivre diz quem tem que resolver as casas Bahia que eles não tá tendo acesso

11:42 ✓



Entendemos a sua situação. Para questões sobre o seu pedido, acesse seu perfil no Mercado Livre, clique em "Compras" e localize o pedido desejado. Assim, nossa equipe



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

31 de julho

O pedido não foi enviado ainda não tá mostrando nada

11:45



Para verificar o status do seu pedido, acesse seu perfil no Mercado Livre, clique em "Compras" e localize o pedido para conferir os detalhes.

11:47

03 de agosto

Não tem nem uma atualização desde quando eu fiz a compra

11:51



Peço desculpas pelo transtorno. Este canal é destinado a tirar dúvidas sobre nossos produtos e suas características. Para podermos ajudá-lo com informações específicas sobre o seu pedido, pedimos que envie uma mensagem pelos detalhes da compra. Para isso, acesse seu perfil no Mercado Livre, clique em "Compras" e localize o pedido desejado.

11:53

03 de agosto



Assim, nossa equipe poderá verificar a



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

03 de agosto

CASAS
BAHIA

Assim, nossa equipe poderá verificar a situação e retornar com todas as informações que você precisar.

11:53

Não tô tendo acesso a esse processo já tá com 20 dias de atraso

12:12 ✓

Posso mudar o endereço de entrega

12:12 ✓

CASAS
BAHIA

Sinto muito pelo transtorno com o prazo. Informo que não é possível alterar o endereço de entrega, pois o pedido já se encontra em processamento.

Caso prefira, você pode recusar o recebimento no momento da entrega para que o produto retorne ao nosso centro de distribuição.

12:14

CASAS
BAHIA

Após o retorno, o cancelamento e o estorno serão processados conforme o meio de pagamento utilizado. Para acompanhar o status ou solicitar o cancelamento formal, por favor, utilize o campo de mensagens dentro



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

03 de agosto

Após o retorno, o cancelamento e o estorno serão processados conforme o meio de pagamento utilizado. Para acompanhar o status ou solicitar o cancelamento formal, por favor, utilize o campo de mensagens dentro dos detalhes da sua compra no Mercado Livre, onde nossa equipe poderá analisar o seu caso com prioridade.

12:14

Quero cancelar a compra

13:07 ✓

Já faz muito tempo MercadoLivre desse que pode cancelar era você

13:08 ✓

Porque já faz 20 dias de atrasa e não teve nenhuma tentativa de entrega e nem uma atualização do pedido as casas Bahia é responsável pela entrega e pelo cancelamento MercadoLivre falei

13:27 ✓



Peço desculpas pelo transtorno.
Recomendamos que você acesse seu perfil no Mercado Livre, clique em 'Compras' e localize o pedido desejado para que nossa equipe possa verificar a situação e retornar



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

03 de agosto

Essa mensagem vem direto mas eu não tenho acesso

13:30

03 de agosto



Para obter informações específicas sobre o seu pedido, você pode acessar seu perfil no Mercado Livre, clicar em 'Compras' e localizar o pedido desejado. Assim, nossa equipe poderá verificar a situação e retornar com todas as informações que você precisar.

13:32

o por essa situação
gar. Quando uma
tema não permite
, como a logística
e é o responsável
o cancelamento.

13:34

O atendente do MercadoLivre

13:35

Eu quero resolver isso logo que eu tô precisando de comprar uma geladeira e não recebo o dinheiro de volta e nem a geladeira





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

03 de agosto



Entendo que você está tendo problemas com uma compra anterior de uma geladeira e está preocupado em fazer uma nova compra. Para resolver a situação da sua compra anterior, recomendo que você entre em contato conosco enviando uma mensagem pelos detalhes da sua compra.

13:38



Você pode verificar as informações do item adquirido acessando seu perfil na plataforma Mercado Livre, clicando em 'Compras' e localizando o pedido desejado. Assim, nossa equipe de atendimento poderá verificar a situação e retornar com as informações necessárias.

13:38

Vocês que não estão entendendo não tem atualização e nem acesso aqui para mim ver nada

13:39



Escreva ao vendedor





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

03 de agosto



Entendo a sua preocupação com a falta de atualização no status do pedido. Como o pedido ainda consta em preparação, oriento que você utilize o campo de mensagens dentro dos detalhes da sua compra no Mercado Livre.

13:42

03 de agosto



Este é o canal oficial onde nossa equipe de atendimento pode verificar internamente o motivo da pendência junto ao centro de distribuição e fornecer uma posição precisa sobre o envio.

13:42

Esse canal que eu tô utilizando para falar com vocês agora

13:

Quero um telefone pra contato

13:48

Fala com um atendente

13:48



Este canal é exclusivo para tirar dúvidas sobre nossos produtos e suas características. Não





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

03 de agosto



Entendo a sua preocupação com a falta de atualização no status do pedido. Como o pedido ainda consta em preparação, oriento que você utilize o campo de mensagens dentro dos detalhes da sua compra no Mercado Livre.

13:42

03 de agosto



Este é o canal oficial onde nossa equipe de atendimento pode verificar internamente o motivo da pendência junto ao centro de distribuição e fornecer uma posição precisa sobre o envio.

13:42

Esse canal que eu tô utilizando para falar com vocês agora

13:

Quero um telefone pra contato

13:48

Fala com um atendente

13:48



Este canal é exclusivo para tirar dúvidas sobre nossos produtos e suas características. Não





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

03 de agosto



Este canal é exclusivo para tirar dúvidas sobre nossos produtos e suas características. Não temos um telefone disponível para contato imediato, mas nossa equipe está pronta para ajudá-lo.

13:50



Para obter informações específicas sobre sua compra ou pedido, acesse seu perfil no Mercado Livre, clique em 'Compras' e localize o pedido desejado para que possamos verificar a situação e retornar com todas as informações necessárias.

13:50

Quem tem que localizar o pedido são vocês que vocês que estão transportadora

18:11 ✓

Já falei com MercadoLivre e quanto casas Bahia se não resolver vou procurar alguma alguém que possa resolver

18:11 ✓



Peço desculpas pelo transtorno! Entendo que você está tendo dificuldades em obter informações sobre o seu pedido. Você pode verificar as informações do seu pedido acessando seu perfil no Mercado Livre.



Escreva ao vendedor



Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

03 de agosto

OMM

Peço desculpas pelo transtorno! Entendo que você está tendo dificuldades em obter informações sobre o seu pedido. Você pode verificar as informações do seu pedido acessando seu perfil no Mercado Livre, clicando em 'Compras' e localizando o pedido desejado.

18:13

OMM

Nossa equipe está pronta para ajudá-lo e pode verificar a situação do seu pedido para fornecer as informações necessárias. Caso precise de mais ajuda, não hesite em perguntar.

18:13

04 de agosto

Me manda a NF-e da geladeira

10:58 ✓✓

Protocolo 473415136

11:29 ✓✓

Verifica esse protocolo

11:30 ✓✓

Quero que verifique esse protocolo



Escreva ao vendedor



14:21

72%

← Loja Oficial Casas Bahia | LOJAOFICIAL...



Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V



04 de agosto

11:29 ✓✓

Verifica esse protocolo

11:30 ✓✓

Quero que verifique esse protocolo
473415136

19:46 ✓✓

05 de agosto

Quero uma resposta

11:28 ✓✓

06 de agosto

Não estão mais me respondendo vocês não
tem a geladeira então cancela o pedido

10:42 ✓✓

Me dê alguma resposta ninguém tá mais me
respondendo

16:28 ✓✓

de agosto

Alguém me responde

11:02 ✓✓





Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Du...

[Ir para a compra](#) | 1 u. | Cor: Branco, Voltagem: 220V

05 de agosto

Quero uma resposta

11:28

06 de agosto

Não estão mais me respondendo vocês não tem a geladeira então cancela o pedido

10:42

Me dê alguma resposta ninguém tá mais me respondendo

16:28

08 de agosto

Alguém me responde

11:02

10 de agosto

Quero que alguém me responda

09:32

17 de agosto

Quero saber do meu reembolso

10:45



Escreva ao vendedor

