



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2508056400100028301,2508056400100028302

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

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

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

Telefone: (85) 98741-3236

E-mail: cx_fernandes@hotmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.

SCHIOPPA PARTS PECAS AUTOMOTIVAS LTDA

Nome Fantasia:

Mercado Livre

SCHIOPPA PARTS

CPF/CNPJ:

03.361.252/0001-34

50.628.392/0001-06

Endereço de Correspondência:

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **18/09/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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

Relato:

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

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

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

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

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

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

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Maracanaú/CE, 18 de Agosto de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 18/08/2025

Ass. do consumidor(a): _____

CESAR XIMENES FERNANDES