



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00028-3

Data/Hora de Abertura: 18/08/2025 às 14:21:51

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: CESAR XIMENES FERNANDES

CPF do Consumidor: 055.105.239-21

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Mercado Livre	Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.	03.361.252/0001-34	25.08.0564.001.00028-301
SCHIOPPA PARTS	SCHIOPPA PARTS PECAS AUTOMOTIVAS LTDA	50.628.392/0001-06	25.08.0564.001.00028-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

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

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.

TRATATIVAS

18/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta