

**PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00028-301**

**DECISÃO**

Trata-se de reclamação do consumidor César Ximenes Fernandes em face dos fornecedores Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda e Schioppa Parts Peças Automotivas Ltda, devido à compra equivocada de uma lanterna traseira para veículo no valor de R\$ 389,00 reais. O consumidor reconhece o erro na escolha do lado do produto, tendo adquirido a peça direita em vez da esquerda. Após contato com a loja pela plataforma Mercado Livre, foi informado que a troca não seria possível, mas recebeu garantia de reembolso mediante devolução, o que realizou conforme instruções. Entretanto, até o momento, não recebeu o valor pago, tendo a devolução sido recusada sob a alegação de marcas de uso, que o consumidor nega, afirmando ter devolvido o produto nas condições originais. Diante disso, o consumidor busca a intermediação deste órgão para o reembolso integral do valor pago.

Compulsado os autos, verifica-se, que houve acordo firmado entre as partes em audiência de conciliação, realizada no dia 09/10/2025, conforme fls. 17. Diante do exposto, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 07 de outubro de 2025.

---

**Davi Cavalcante Mota**

**PROCON Maracanaú**

**DESPACHO**

Considerando que houve **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes, conforme consta nas fls. 17, e como também ficou demonstrado nos autos que o consumidor aceita as alegações apresentadas, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 07 de outubro de 2025.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva**

**PROCON Maracanaú**