



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00051-3

Data/Hora de Abertura: 22/09/2026 às 10:26:34

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: CLEÓ DE MELO MESQUITA

CPF do Consumidor: 046.858.933-36

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ALIEXPRESS	ALIEXPRESS INTERNATIONAL (NETHERLANDS) B.V	53.725.386/0001-65	26.09.0564.001.00051-301
SEASONOVAL BRAZIL INFORMATION SERVICES	SEASONOVAL BRAZIL INFORMATION SERVICES LTDA	48.019.542/0001-32	26.09.0564.001.00051-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Produtos

Assunto: Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia



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

Relato:

Relata o consumidor que, em 25/04/2026, adquiriu da fornecedora, por intermédio da reclamada, o produto denominado Kit Placa Mãe SZSJKJ X99 D4, pelo valor de R\$ 431,64 (quatrocentos e trinta e um reais e sessenta e quatro centavos), mediante pagamento via PIX. Informa que o produto foi entregue em 01/05/2026.

Relata que, ao tentar utilizar o produto, constatou que o computador não realizava corretamente a inicialização do sistema operacional, permanecendo em um ciclo contínuo de inicialização, sem conseguir acessar adequadamente o sistema. Informa que realizou testes para verificar se o problema estaria relacionado a outros componentes ou periféricos do computador, contudo, constatou que o defeito estava relacionado ao produto adquirido.

Diante do vício apresentado, o consumidor entrou em contato com a reclamada para solicitar a solução da demanda e o reembolso do valor pago, tendo encaminhado o produto pelos Correios, conforme as orientações fornecidas pela reclamada. Após diversos contatos realizados por e-mail, foi informado de que o reembolso seria efetuado. Entretanto, segundo relata, o prazo para restituição foi sucessivamente prorrogado, sem que o estorno fosse efetivado até a presente data.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer o consumidor o estorno integral do valor de R\$ 431,64 (quatrocentos e trinta e um reais e sessenta e quatro centavos), pago via PIX, mediante restituição do referido montante em sua conta financeira.