



**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:** 2506056400100048302,2506056400100048301

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** ANGÉLICA ALVES DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 749.788.533-20

**Endereço:** Rua 7 - 656 - Antônio Justa - Maracanaú - CE - 61903-305

**Telefone:** (85) 99216-5530

**E-mail:** angelicalves1105@gmail.com

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

**Razão Social:**

Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.

MOCTEC COMERCIO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA

**Nome Fantasia:**

Mercado Livre

MOC COMPUTADORES E SERVICOS

**CPF/CNPJ:**

03.361.252/0001-34

34.110.743/0001-36

**Endereço de Correspondência:**

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

Avenida Augusto de Lima - 655, SALA 907 - Centro - Belo Horizonte - MG - 30190-005

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 **17/07/2025 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



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

reclamação apresentada por V.S.<sup>a</sup>, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/nkx-yhbr-nax>

**Relato:**

Relata a consumidora que realizou a aquisição de um Computador Slim i5, com 8GB de memória RAM, SSD de 240GB e tela de 21,5" KT Multi WiFi, conforme Nota Fiscal nº 120907, emitida pela empresa Prime Shock Comércio Eletrônico Ltda., por meio da plataforma Mercado Livre, em compra realizada de forma online no dia 13 de junho de 2025.

No dia 15 de junho de 2025, o produto foi entregue em seu endereço. Contudo, para sua surpresa, ao abrir o pacote ainda na presença do entregador, verificou que, em vez do equipamento adquirido, havia no interior da embalagem uma Cuba Inox Genova 600x420x20. A consumidora, de imediato, tirou fotografias para resguardar-se e chamou o entregador para verificar a situação. Este conferiu a etiqueta da embalagem e constatou que o número do pedido estava correto, entrando em contato com a central de sua empresa para relatar o ocorrido.

Foi orientado a deixar o item no local e informar à cliente que entrasse em contato com o Mercado Livre, visto que a entrega já havia sido finalizada no sistema.

A consumidora, então, entrou em contato com a plataforma, relatando detalhadamente os fatos. Como resposta, foi informada de que poderia levar o item recebido até os Correios, utilizando um código para realizar a devolução. No entanto, informou que não teria como transportar o item, pois este era pesado e ela não dispunha de meios para tal, solicitando, portanto, que o Mercado Livre providenciasse a coleta domiciliar.

Apesar dessa solicitação, a plataforma informou que o caso não se enquadrava na política de trocas, e que, portanto, não seria possível realizar a devolução nos termos solicitados. A consumidora tentou resolver a situação por outros meios, solicitando inclusive restituição do valor pago, mas a solicitação também foi indeferida, tendo como única resposta um pedido de "compreensão" e a alegação de que a cliente não cumpriria os critérios do programa "Compra Garantida".

A consumidora, por sua vez, nega qualquer descumprimento de requisito da política de Compra Garantida, e afirma que agiu corretamente em todas as etapas do processo. Ainda assim, a conversa com a plataforma foi encerrada de forma unilateral, sem qualquer resolução efetiva.

Simultaneamente, a consumidora entrou em contato com o vendedor (Prime Shock), que demonstrou disposição para colaborar, mas explicou que, por se tratar de um produto enviado por meio da logística Full do Mercado Livre, toda a responsabilidade pelo processo de armazenagem, separação, envio e entrega do pedido é da própria plataforma.



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

Diante de todo o transtorno causado, especialmente pelo valor do produto adquirido e pela necessidade de uso imediato do equipamento, a consumidora manifesta profundo descontentamento e frustração, tendo em vista que não recebeu o item comprado, tampouco obteve qualquer solução satisfatória por parte dos responsáveis, apesar das inúmeras tentativas de resolução amigável.

**Pedido: Dessa forma, requer a consumidora, de maneira expressa, a imediata TROCA do produto incorretamente entregue pelo COMPUTADOR adquirido, ou, alternativamente, a RESTITUIÇÃO INTEGRAL do valor pago.**

Notificamos ainda que V.S.<sup>a</sup> 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.

Maracanaú/CE, 17 de Junho de 2025 .

---

**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**Procon - Maracanaú**

**Recebi a presente notificação nesta data: 17/06/2025**

**Ass. do consumidor(a):** \_\_\_\_\_

**ANGÉLICA ALVES DA SILVA**