



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00048-3

Data/Hora de Abertura: 17/06/2025 às 10:27:02

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANGÉLICA ALVES DA SILVA

CPF do Consumidor: 749.788.533-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MOC COMPUTADORES E SERVICOS	MOCTEC COMERCIO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA	34.110.743/0001-36	25.06.0564.001.00048-301
Mercado Livre	Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.	03.361.252/0001-34	25.06.0564.001.00048-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Microcomputador e laptops

Problema: Produto entregue incompleto / diferente do pedido

Relato:

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

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.

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

RESTITUIÇÃO INTEGRAL do valor pago.

TRATATIVAS

17/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta