

PROCESSO F.A Nº:2506056400100048302

RECLAMANTE: ANGÉLICA ALVES DA SILVA **CPF:** 749.788.533-20

RECLAMADA 1: MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA **CNPJ:** 03.361.252/0001-34

RECLAMADA 2: MOCTEC COMERCIO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA **CNPJ:** 34.110.743/0001-36

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANGÉLICA ALVES DA SILVA em face dos fornecedores MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e MOCTEC COMERCIO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA, através da qual expõe que adquiriu computador Slim i5, conforme Nota Fiscal sob nº 120907, contudo, ao receber a encomenda constatou que o produto entregue não correspondia ao adquirido, tratando-se de uma Cuba Inox Genova, fato imediatamente registrado e comunicado à plataforma. Apesar das diversas tentativas de solução administrativa, incluindo pedido de coleta do item e restituição do valor pago, o Mercado Livre recusou as solicitações sob alegação de que a cliente não cumpriria os critérios do programa “Compra Garantida”. Posteriormente, a reclamante contactou o vendedor, na qual esclareceu que a operação foi realizada por meio da logística full do Mercado Livre, incumbindo à plataforma a responsabilidade pela armazenagem, separação, expedição e entrega do produto. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a imediata troca do produto ou a restituição do valor pago.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 45, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 16 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.45, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 16 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**