



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2506056400100048302,2506056400100048301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional:

(11) 2543-4155

(31) 9701-1995

E-mail Institucional:

oficios@mercadolivre.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **17/07/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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 RESTITUIÇÃO INTEGRAL do valor pago.

Maracanaú/CE, 17 de Junho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____



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

Nome do funcionário/responsável (legível): _____