



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00003-3

Data/Hora de Abertura: 01/07/2026 às 14:43:36

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: Antonio Renan Lino do Nascimento

CPF do Consumidor: 088.368.163-39

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Mercado Livre	Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.	03.361.252/0001-34	26.07.0564.001.00003-301
KINGSTON TECHNOLOGY DO BRASIL	KINGSTON TECHNOLOGY DO BRASIL - SERVICOS TECNICOS DE INFORMATICA LTDA.	08.965.001/0001-82	26.07.0564.001.00003-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos de Telefonia e Informática

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



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

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

Relato:

O consumidor relata que adquiriu um componente de hardware, consistente em um SSD 1 TB Kingston NV2, em 28/09/2024, tendo o produto sido entregue em 10/10/2024. Após o recebimento e a realização de todas as verificações necessárias para confirmar seu adequado funcionamento, o equipamento passou a ser utilizado regularmente em seu sistema.

Entretanto, após determinado período de uso, o consumidor constatou que o SSD apresentou defeito, tornando-se inutilizável, uma vez que deixou de ser reconhecido pelo computador, impossibilitando sua utilização a partir de abril de 2026.

Diante da situação, o consumidor entrou em contato com a reclamada Mercado Livre, considerando que os produtos da fabricante Kingston possuem garantia de 3 (três) anos. O objetivo era obter a devida assistência, tendo em vista que não havia recebido a nota fiscal referente à compra. Embora possuísse os comprovantes de pagamento e de recebimento do produto, o consumidor jamais recebeu a nota fiscal correspondente à aquisição.

Em resposta, a reclamada Mercado Livre informou que não poderia intermediar contato com o vendedor, sob a alegação de que o prazo para essa comunicação havia expirado, não adotando qualquer outra providência para solucionar a demanda apresentada pelo consumidor.

Posteriormente, o consumidor entrou em contato, por e-mail, com a reclamada fabricante Kingston, que, em um primeiro momento, solicitou documentos e comprovações relacionadas ao defeito apresentado pelo produto. O consumidor encaminhou toda a documentação e os arquivos solicitados, buscando viabilizar uma solução para o caso.

Contudo, o atendimento foi novamente negado sob o fundamento de ausência da nota fiscal. O consumidor também demonstrou que a reclamada Mercado Livre não havia emitido ou disponibilizado o referido documento fiscal, tampouco adotado qualquer medida para solucionar a situação.

Diante das tentativas frustradas de resolução administrativa, o consumidor recorreu a este órgão em busca de uma solução para a controvérsia.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a substituição do SSD 1 TB defeituoso por outro equipamento da mesma marca e modelo ou equivalente, bem como a emissão da respectiva nota fiscal referente à compra realizada.

TRATATIVAS

01/07/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta



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