

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100003301

RECLAMANTE: ANTONIO RENAN LINO DO NASCIMENTO **CPF:** 088.368.163-39

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

RECLAMADA 2: KINGSTON TECHNOLOGY DO BRASIL - SERVICOS TECNICOS DE INFORMATICA LTDA. **CNPJ:** 08.965.001/0001-82

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ANTONIO RENAN LINO DO NASCIMENTO em face dos fornecedores MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e KINGSTON TECHNOLOGY DO BRASIL - SERVICOS TECNICOS DE INFORMATICA LTDA, através da qual expõe que adquiriu um SSD Kingston NV2 1TB em 28/09/2024, com entrega em 10/10/2024, tendo o produto apresentado vício de funcionamento quando deixou de ser reconhecido pelo computador, tornando-se imprestável ao uso. Considerando a garantia contratual de 3 (três) anos, o consumidor buscou atendimento junto ao Mercado Livre, porém a plataforma recusou qualquer intermediação com o vendedor, alegando expiração do prazo para contato, embora não tivesse disponibilizado a nota fiscal da compra, documento indispensável ao acionamento da garantia. Na sequência, o reclamante acionou a fabricante Kingston, encaminhando todos os documentos e comprovações técnicas solicitados. Contudo, o atendimento em garantia foi indeferido sob o fundamento de ausência da nota fiscal, apesar de comprovar que o documento não lhe foi fornecido pelo Mercado Livre, permanecendo ambas as reclamadas inertes quanto à solução da controvérsia. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a substituição do produto defeituoso por outro equipamento da mesma marca e modelo ou equivalente, bem como a emissão da respectiva nota fiscal referente à compra realizada.

Após análise dos autos, verifica-se que as empresas reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 50, o consumidor não compareceu e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência do consumidor 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, 07 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 13/08/2026 09:15:33-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Estagiária Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.50, 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, 07 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.12 15:30:09
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú