

caso de cenário



1. Descrição do cenário

Site de compras de cosméticos M·A·C

<https://www.maccosmetics.com.br>

Programa de Fidelidade M·A·C Lover (Upgrade + Checkout Failure)

Como cliente M·A·C e membro do programa de fidelidade M·A·C Lover, usuário deve receber brindes ao subir de nível e deve usufruir dos benefícios do programa de fidelidade **sem impedir a compra**.

2. Cenário detalhado

Cenário: Brinde esgotado impede finalização da compra e gera erro incorreto

Given que a usuária tem uma conta M·A·C Lover nível 1

And adiciona produtos onde atinge o valor para subir de nível

And o sistema atualiza sua conta para nível 2 “M·A·C Real Lover”

And o sistema adiciona automaticamente brindes ao carrinho

And um dos brindes está esgotado

When usuária tenta remover o brinde

Then o botão “remover” apresenta comportamento inconsistente

— Loop infinito **ou**

— Item parece ser removido mas retorna na próxima etapa

And When a usuária tenta prosseguir para endereço/entrega

Then o sistema barra o checkout

And exibe uma mensagem incorreta: **“Frete não disponível para o seu endereço”**

3. Caso de Teste

CT001 – Validação de fluxo de compra com upgrade de nível e brindes automáticos

Passo	Ação do Usuário	Resultado Esperado
1	Acessar conta M·A·C Lover nível 1	Conta autenticada
2	Adicionar produtos	Carrinho atualizado
3	Prosseguir para checkout	Sistema detecta novo nível
4	Observar upgrade para “M·A·C Real Lover”	Nível atualizado
5	Verificar brindes automáticos no carrinho	Brindes válidos devem aparecer
6	Remover brinde esgotado, clicando no botão “remover”	Brinde deve ser removido definitivamente
7	Prosseguir para endereço/frete	Deve carregar corretamente
8	Finalizar compra	Compra deve ser concluída

4. Comportamento Obtido

Passo Problema Observado

- 6 Brinde **não pode ser removido corretamente**, Página fica carregando infinito **ou** remove o brinde e volta depois
- 7 Ao prosseguir, brinde retorna ao carrinho
- 8 Checkout bloqueado e o sistema exibe **erro falso**: “Frete não disponível para o seu endereço”

5. Relatório de Bug

Título: Brinde esgotado impede finalização da compra e gera mensagem de erro incorreta no checkout

ID: BUG-MAC-001

Ambiente:

- Web
- MAC Cosmetics Brasil
- Conta M·A·C Lover nível 1 → upgrade automático para M·A·C Real Lover nível 2
- Chrome / iOS / Desktop

Severidade:

Alta (High)

→ Bloqueia o fluxo principal de compra.

Prioridade:

Crítica (P1)

→ Impacta conversão, experiência do usuário e funcionalidade central do e-commerce.

Descrição: Quando o usuário sobe de nível no programa M·A·C Lover, o sistema adiciona automaticamente brindes ao carrinho. Se algum dos brindes estiver esgotado, o usuário não consegue removê-lo de forma consistente e não é possível concluir a compra. O checkout exibe uma mensagem incorreta de erro de frete em vez de indicar o item problemático.

Resultado Esperado:

- Brindes esgotados não devem ser adicionados.
- Botão de remover deve remover definitivamente.
- O checkout deve seguir normalmente.
- A mensagem correta deve ser exibida se um item estiver indisponível.

Resultado Obtido:

- Brinde não é removido.
- Checkout é bloqueado.
- A mensagem errada é exibida.

6. Notas de Investigação

Etapas de Investigação Realizadas:

- Criação de uma **nova conta M·A·C** (iniciando no nível 1).
 - Repeti exatamente o **mesmo fluxo de compra**, utilizando **os mesmos produtos e o mesmo endereço**.
 - Verifiquei que **nenhum brinde foi adicionado ao carrinho**, já que a nova conta tinha pontuação zerada no programa de fidelidade.
 - Prossegui normalmente até o checkout.
 - O sistema **permitiu selecionar o frete e concluir o pagamento sem qualquer erro**.
-

7. Hipótese de Causa Raiz

Possível Causa Raiz (com base no teste comparativo):

- O erro “**Frete não disponível para o seu endereço**” só é disparado quando um **brinde esgotado**, proveniente do upgrade do nível de fidelidade, é automaticamente adicionado ao carrinho.
- Como esse brinde não pode ser removido corretamente pelo sistema, o checkout falha e exibe uma **mensagem genérica e incorreta** relacionada ao frete.
- Ao utilizar uma segunda conta — **sem elegibilidade para brindes** — o fluxo funciona normalmente.

→ Isso confirma que a causa raiz está na **lógica de manipulação dos brindes do sistema de fidelidade, e não nas regras de frete**.

8. Fluxograma

