



OLIVEIRA RAMOS ADVOGADOS

ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR(A) DO PROCON DE MARACANAÚ – CE

Reclamação nº.: 25.08.0564.001.00028-3

MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA., (“Reclamada”) pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.361.252/0001-34, estabelecida na Avenida das Nações Unidas, nº 3.003, Parte D, Bonfim, CEP 06233-903, Município de Osasco/SP, por seus advogados que esta subscrevem, os quais possuem escritório no endereço abaixo indicado, nos autos da Reclamação efetuada por **CESAR XIMENES FERNANDES** (“Reclamante”), vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, com fundamento no artigo nº 44 do Decreto nº 2.181 de 1997, apresentar seus

ESCLARECIMENTOS

pelas razões de fato e de direito a seguir explicitadas.



1. DA VERDADE DOS FATOS

1.1. Caso solucionado. Restituição da compra realizada.

Com o intuito de colaborar com o andamento e funcionamento deste órgão administrativo e resguardar os direitos da parte, em caráter de exceção, o Mercado Livre providenciará a restituição do valor do produto na conta Mercado Pago do Reclamante.

O valor estará disponível no prazo de 10 dias úteis, a contar da data da audiência.

Com a devolução dessa quantia na conta Mercado Pago, o reclamante pode utilizar o valor na aquisição de outros produtos na plataforma Mercado Livre ou fazer a transferência dessa quantia para sua conta bancária.

Ressalta-se que a devolução do valor pago está respaldado nos Termos e Condições do Compra Garantida e disponibilizadas a todos os usuários, desde o momento em que o cadastro é criado na plataforma da reclamada.

Para retirar os valores, o reclamante deve seguir o passo a passo disponibilizado no site do MERCADO PAGO , qual seja:

- 1- Para fazer uma transferência, primeiro confira se você tem dinheiro disponível na sua Conta Mercado Pago. (acessar: www.mercadopago.com.br)
- 2- Passo a passo:
- 3- Da sua conta, selecione "Transferir dinheiro";
- 4- Selecione a opção Conta bancária, na hora e preencha os dados da conta para a qual quer transferir.
- 5- Digite o valor.
- 6- Pronto! Você pode salvar os dados da conta para não precisar preenchê-los novamente na próxima transferência.
- 7- Você também pode usar o dinheiro das suas vendas na hora, pedindo nosso cartão. Com ele, é possível fazer compras on-line e em lojas físicas e ainda sacar dinheiro da sua Conta Mercado Pago de onde estiver.
- 8- Importante: Lembre-se de que, por segurança, você deve validar sua identidade antes de fazer uma transferência pela primeira vez. Não pediremos isso novamente!

Deste modo, requer seja a presente reclamação ARQUIVADA como FUNDAMENTADA ATENDIDA.

2. CONCLUSÕES

Diante de todos os elementos de fato e de direito demonstrados por meio da presente defesa administrativa, requer-se a Vossa Excelência que conheça das razões expostas e a elas acrescente os subsídios propiciados por seu alto descortino, para que:

a) Requer o ARQUIVAMENTO da presente reclamação como FUNDAMENTADA ATENDIDA, tendo em vista a solução apresentada;

Por fim, requer sejam as notificações e intimações encaminhadas ao endereço eletrônico oficios@mercadolivre.com.

Termos em que,

Pede-se deferimento.

São Paulo, 17 de setembro de 2025.

Marcelo Okuma de Almeida

OAB/SP 378.215



Carolina Bernardo Calore
OAB/SP 360.903