



Ilustríssimo(a) Senhor(a) Diretor(a) Procon de Maracanaú

Resposta ao Processo Administrativo nº: 26.07.0564.001.00003-3

CPF: 088.368.163-39

MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTD.. nos autos da Reclamação efetuada por **Renan Lino do Nascimento** em respeito à presença de Vossa Senhoria, com fundamento no artigo nº 44 do Decreto nº 2.181 de 1997, apresentar seus esclarecimentos.

1. Teor da Reclamação:

O consumidor informa que, em 28/09/2024, adquiriu, por meio da plataforma Mercado Livre, um SSD Kingston NV2 de 1 TB, tendo o produto sido entregue em 10/10/2024.

Relata que, após o recebimento e a realização das verificações necessárias, o equipamento passou a ser utilizado regularmente. Contudo, em abril de 2026, o SSD teria apresentado defeito, deixando de ser reconhecido pelo computador e tornando-se inutilizável.

Diante do ocorrido, buscou atendimento junto ao Mercado Livre, considerando que, conforme afirma, o produto possuiria garantia contratual de três anos oferecida pela fabricante Kingston. Esclarece, entretanto, que não recebeu a nota fiscal correspondente à compra, documento solicitado pela assistência técnica para análise da garantia.

Afirma que, embora possua comprovantes da aquisição, do pagamento e do recebimento do produto, não conseguiu obter a nota fiscal pela plataforma. Relata, ainda, que foi informado de que o prazo para comunicação com o vendedor havia transcorrido, não sendo possível prosseguir com a intermediação.

Posteriormente, entrou em contato diretamente com a fabricante Kingston e encaminhou os documentos e registros solicitados para demonstração do defeito. Contudo, o atendimento em garantia não teria prosseguido em razão da ausência da nota fiscal.

Diante disso, requer a substituição do SSD defeituoso por outro produto da mesma marca e modelo, ou equivalente, bem como a emissão da nota fiscal referente à aquisição.

2 Esclarecimentos:

Inicialmente, agradecemos ao consumidor pela oportunidade de reavaliarmos cuidadosamente sua manifestação e lamentamos sinceramente os transtornos enfrentados.

Compreendemos que o SSD permaneceu em funcionamento por determinado período e que o defeito teria surgido posteriormente, comprometendo completamente sua utilização. Também reconhecemos a dificuldade adicional causada pela ausência da nota fiscal, especialmente porque o documento foi solicitado pela fabricante para continuidade do atendimento em garantia.

Por essa razão, consideramos importante esclarecer separadamente a cobertura oferecida pelo Programa Compra Garantida, a garantia relacionada ao produto, a responsabilidade pela emissão da nota fiscal e os limites operacionais da plataforma para efetuar uma substituição direta.

Da compra e do defeito relatado

De acordo com as informações apresentadas, a compra foi realizada em 28/09/2024 e entregue em 10/10/2024. O consumidor informa que o defeito somente se manifestou em abril de 2026, após período de utilização regular.

A situação relatada apresenta características de possível vício oculto, pois se refere a uma falha que não teria sido identificada no recebimento ou nas verificações iniciais, tornando-se perceptível apenas posteriormente.

Nos termos do artigo 26, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, tratando-se de vício oculto, o prazo para reclamação começa no momento em que o defeito se torna evidenciado. O artigo 18 também estabelece a responsabilidade dos fornecedores por vícios que tornem o produto impróprio ou inadequado ao uso a que se destina. A efetiva aplicação dessas disposições depende, contudo, da análise técnica do produto e das circunstâncias concretas do defeito.

¹ <https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/299> / https://www.mercadopago.com.br/ajuda/termos-e-condicoes_299



Assim, o fato de a compra ter sido realizada em 2024 não permite, isoladamente, concluir que qualquer possibilidade de atendimento em garantia tenha sido automaticamente encerrada.

Da diferença entre o Programa Compra Garantida e a garantia do produto

O Programa Compra Garantida é uma proteção oferecida pelo Mercado Livre para determinadas situações ocorridas durante a compra, como não recebimento, arrependimento ou problema identificado no produto dentro dos prazos e das condições do programa.

Para problemas apresentados após o recebimento, a cobertura operacional do programa pode alcançar até 30 dias, conforme a categoria e as condições aplicáveis à compra.

No caso analisado, o defeito foi comunicado aproximadamente um ano e seis meses após a entrega. Por esse motivo, a operação já não se encontrava dentro do período operacional do Programa Compra Garantida, não sendo possível reabrir pela plataforma o fluxo original de reclamação, devolução ou reembolso relacionado à compra.

Contudo, o encerramento do prazo do Programa Compra Garantida não se confunde com eventual garantia legal ou contratual oferecida pelo vendedor ou pela fabricante. São procedimentos distintos.

A alegação de que a Kingston oferece garantia de três anos deverá ser confirmada de acordo com os termos de garantia aplicáveis ao modelo adquirido, à origem do produto e às condições estabelecidas pela própria fabricante.

Da emissão da nota fiscal

Em relação à nota fiscal, esclarecemos que o Mercado Livre não é o emitente fiscal da mercadoria comercializada por um vendedor independente.

A emissão da nota fiscal, quando aplicável à operação, é de responsabilidade do vendedor que realizou a venda, pois é ele quem possui os dados fiscais do produto, a inscrição tributária, o estoque comercializado e as informações necessárias para emissão do documento em seu próprio nome.

O Mercado Livre disponibiliza aos vendedores ferramentas integradas para emissão e envio de notas fiscais. Contudo, a utilização dessas ferramentas é realizada pelo próprio vendedor

em seu painel de vendas. Isso não autoriza a plataforma a emitir posteriormente um documento fiscal em nome do vendedor, assinar a nota por ele ou substituir um documento que não tenha sido regularmente gerado na operação original.

Portanto, não é possível atribuir ao Mercado Livre a emissão direta da nota fiscal referente ao SSD, pois a plataforma atuou como intermediadora da negociação e não como proprietária ou vendedora do produto.

Caso a nota tenha sido emitida pelo vendedor e apenas não tenha sido anexada ou disponibilizada na compra, o reenvio ou a disponibilização de uma segunda via também dependerá do próprio emitente.

Da impossibilidade de emissão substitutiva pela plataforma

Compreendemos que o consumidor necessita do documento para solicitar atendimento junto à fabricante. Contudo, nossa equipe não possui acesso à escrituração fiscal do vendedor e não pode criar retroativamente uma nota fiscal em nome de outra pessoa física ou jurídica.

A emissão de documento fiscal por empresa diferente daquela que efetivamente realizou a venda poderia apresentar informações fiscais incorretas e não corresponderia à operação original.

Dessa forma, a solicitação de emissão, regularização ou reenvio da nota fiscal deve ser direcionada ao vendedor responsável pela comercialização do produto.

O Mercado Livre poderá colaborar com os registros disponíveis da transação, tais como:

1. Número da compra;
2. Data da aquisição e da entrega;
3. Descrição do produto;
4. Valor pago;
5. Comprovante da operação;
6. Identificação do vendedor responsável pela venda;
7. Demais informações existentes no histórico da compra.

Esses registros demonstram a existência da operação e podem auxiliar na identificação do produto e do vendedor. Contudo, não substituem a competência do vendedor para emitir o

¹ <https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/299> / https://www.mercadopago.com.br/ajuda/termos-e-condicoes_299



documento fiscal, nem garantem que a fabricante os aceitará em substituição à nota dentro de seu procedimento interno de garantia.

Da solicitação de substituição do produto

O consumidor requer a substituição do SSD defeituoso por outro da mesma marca e modelo ou por produto equivalente.

Esclarecemos que o Mercado Livre não possui estoque próprio do SSD adquirido, não realiza a fabricação do equipamento e não detém uma unidade que possa ser separada e encaminhada diretamente ao consumidor.

A eventual substituição depende da análise técnica do defeito e da atuação do vendedor ou da fabricante responsável pela garantia. Essas empresas poderão verificar o produto, confirmar a cobertura aplicável e definir a solução correspondente, que poderá envolver reparo, substituição ou outra providência prevista na legislação e nos termos da garantia.

Após o encerramento do prazo operacional da Compra Garantida, a plataforma também não dispõe de ferramenta que permita retirar uma nova unidade do estoque do vendedor, criar uma troca na operação original ou obrigar diretamente o envio de outro produto por meio daquele pedido.

Essa limitação operacional não significa que o relato de defeito esteja sendo desconsiderado. Significa que a análise técnica e a efetivação da garantia precisam ser realizadas pelo vendedor ou pela fabricante, que possuem acesso ao produto, aos procedimentos de assistência e ao estoque necessário para eventual substituição.

Do atendimento anteriormente prestado

Reconhecemos que a orientação anterior, limitada à informação de que o prazo de contato com o vendedor havia expirado, não explicou adequadamente a diferença entre o término do fluxo de mediação da plataforma e a possibilidade de o consumidor buscar atendimento relacionado à garantia do produto.

O prazo para utilização das ferramentas internas da Compra Garantida já havia transcorrido. Contudo, a manifestação do consumidor envolve possível vício oculto e garantia contratual alegadamente ainda vigente, questões que não devem ser confundidas com o prazo operacional de devolução da plataforma.

Lamentamos que essa distinção não tenha sido apresentada de forma suficientemente clara no primeiro atendimento.

Da continuidade da solicitação

Para prosseguir com o pedido de nota fiscal e de atendimento em garantia, o consumidor deverá direcionar a solicitação ao vendedor responsável pela venda, apresentando os dados da operação e requerendo a emissão ou o reenvio do documento fiscal.

Também poderá apresentar ao vendedor e à fabricante:

1. O comprovante da compra realizada no Mercado Livre;
2. O comprovante de pagamento;
3. O histórico de entrega;
4. A identificação do produto;
5. O número de série do SSD;
6. Os registros do defeito;
7. As mensagens trocadas com a fabricante;
8. A negativa de atendimento baseada na ausência da nota fiscal.

Caso o vendedor esteja incluído no presente procedimento administrativo, caberá a ele esclarecer se houve emissão da nota, apresentar o documento ou justificar sua ausência, bem como se manifestar sobre a garantia e sobre o pedido de substituição.

O Mercado Livre permanece disponível para fornecer as informações da transação existentes em seus registros e colaborar com a identificação da operação. Entretanto, não poderá emitir a nota fiscal em nome do vendedor ou realizar diretamente a substituição física do produto.

Considerações finais

Lamentamos sinceramente as dificuldades enfrentadas pelo consumidor, especialmente porque a ausência da nota fiscal está impedindo o avanço do atendimento junto à fabricante.

Reiteramos que:

A compra foi realizada por meio da plataforma, mas o produto foi comercializado por vendedor independente;

¹ <https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/299> / https://www.mercadopago.com.br/ajuda/termos-e-condicoes_299



A emissão e o reenvio da nota fiscal são de responsabilidade do vendedor responsável pela operação;

O Mercado Livre disponibiliza ferramentas para que o vendedor emita o documento, mas não pode emití-lo posteriormente em nome dele;

O prazo do Programa Compra Garantida já havia transcorrido quando o defeito foi comunicado;

O encerramento desse prazo não representa, por si só, o encerramento de eventual garantia legal ou contratual;

A análise do defeito e a eventual substituição devem ser realizadas pelo vendedor ou pela fabricante responsável pela garantia;

O Mercado Livre poderá colaborar com os registros disponíveis da compra, mas não possui estoque próprio ou ferramenta operacional para efetuar diretamente a troca solicitada.

Permanecemos à disposição do consumidor e deste respeitável Órgão para prestar os esclarecimentos adicionais necessários e fornecer as informações disponíveis relacionadas à operação.

O Mercado Livre e Mercado Pago disponibilizam em seus Termos e Condições¹ as cláusulas que norteiam a proteção dos usuários na plataforma quanto às transações realizadas. Referidas cláusulas são disponibilizadas a todos os usuários no momento em que se cadastram nas plataformas, declarando anuência e aceitação aos termos ali expostos.

Conclusões:

Diante de todos os elementos demonstrados por meio da presente defesa, requer-se o **ARQUIVAMENTO** da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA**, considerando a inexistência de responsabilidade da empresa Reclamada, conforme demonstrado acima.

¹ <https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/299> / https://www.mercadopago.com.br/ajuda/termos-e-condicoes_299

