

13 de março de 2026

Ilustríssimo(a) Senhor(a) Diretor(a) do Procon de JOAO PESSOA

Resposta ao Processo Administrativo nº: 800.610.101-97

MERCADO PAGO (“Reclamada”) nos autos da Reclamação efetuada por **MARCELO COSTA DE OLIVEIRA** (“Reclamante”), vem respeitosamente 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 processo em questão versa sobre reclamação efetuada ao Procon por meio da qual informa o consumidor que “em outubro de 2025 adquiriu uma televisão pela plataforma Mercado Livre, no valor de R\$ 2.791,00, parcelado em 12 vezes, tendo o produto sido entregue em 13/10/2025 e apresentado vício de funcionamento em 19/10/2025 (desligando-se repentinamente e deixando de funcionar); após contato via chat, foi orientada a devolver o aparelho com promessa de ressarcimento quando chegasse à base da empresa, tendo a coleta ocorrido em 27/10/2025, porém o reembolso dos valores pagos não foi realizado até a presente data, apesar de diversas tentativas frustradas de solução pelos canais de atendimento”. Diante dos fatos, requer providências.

2. Esclarecimentos:

Analisamos a sua reclamação e apenas com as informações fornecidas na descrição não foi possível localizar os dados para a tratativa e solução de seu problema.

Para que seja possível seguir com o atendimento de sua reclamação, por favor, solicitamos que retorne ao órgão com as seguintes informações:

- Apelido do cadastro utilizado na plataforma por meio do qual a compra foi efetuada;

- E-mail de acesso utilizado na plataforma do cadastro por meio do qual a compra foi efetuada;
- Apelido do vendedor;
- Produto que foi comprado;
- Número da compra;
- Data da compra;
- Valor pago;
- Forma de pagamento:
- Se por boleto, cópia do boleto bancário e do comprovante de pagamento;
- No caso de pagamento por meio de cartão de crédito, informar a bandeira do cartão, os 06 (seis) primeiros e 04 (quatro) últimos números do cartão no qual foi debitada a compra.

Estas informações são indispensáveis para localização da transação na plataforma e análise adequada de sua reclamação e poderão ser encaminhadas diretamente ao Procon, informando seu nome completo e o número da reclamação.

Informamos que possuímos canais de atendimento internos na seção de Contato do Mercado Livre¹ e na seção de Ajuda do Mercado Pago². Recomendamos ainda a verificação dos Canais de Atendimento do Mercado Pago no Item 6.18 de seus Termos e Condições de Uso³.

3. 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 <http://contato.mercadolivre.com.br/ajuda>

² <https://www.mercadopago.com.br/ajuda>

³ https://www.mercadopago.com.br/ajuda/termos-e-condicoes_299

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