

OLIVEIRA RAMOS ADVOGADOS

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

PROCON - MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

RECEBIDO

Em: 10/10/25 Hara: 0954

Assinatura do Servidor

Reclamação nº. 25.08.0564.001.00028-3

MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA. ("Mercado Livre"), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.361.252/0001-34, estabelecidas 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 escritórios nos endereços abaixo indicados, nos autos da Reclamação efetuada por CESAR XIMENES FERNANDES ("Reclamante"), vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, requerer o quanto seque.

Rua Gomes de Carvalho, 1666 – 9º Andar – Vila Olímpia | 04547-006 | São Paulo - SP | Brasil | +55 (11) 3074-8700





1. DA VERDADE DOS FATOS

1.1. Regularidade da Conduta do Mercado Livre.

Com o intuito de colaborar com o andamento e funcionamento deste órgão administrativo e resquardar os direitos da parte, o Mercado Livre providenciou a restituição do valor do produto na conta Mercado Pago da Reclamante, no dia 25/09/2025:

25/09/2025 12:12:39

126936897115

Investimentos - Ingreso Excepcional (0302)

Saldo em conta Saldo em conta 4 D\$ 446 QR

Aprovado

Para identificar em sua conta, deve clicar em: "Ir para Relatórios de Movimentação" e localizar a operação. Pode acessar a conta com o mesmo login e senha do Mercado Livre.

Ressalta-se que a devolução do valor pago está respaldado nos Termos e Condições do Compra Garantida¹ e disponibilizadas a todos os usuários, desde o momento em que o cadastro é criado na plataforma da reclamada.

Para retirar os valores, a reclamante deve seguir o passo a passo disponibilizado no site do MERCADO PAGO², qual seja:

- 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";
- Selecione a opção Conta bancária, na hora e preencha os dados da conta para a qual quer transferir.
- 5-Digite o valor.
- Pronto! Você pode salvar os dados da conta para não precisar preenchê-6los novamente na próxima transferência.
- 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.
- Importante: Lembre-se de que, por segurança, você deve validar sua identidade antes de fazer uma transferência pela primeira vez. Não pediremos isso novamente!

https://www.mercadopago.com.br/ajuda/compra-garantida 521

² https://www.mercadopago.com.br/ajuda/retirar-para-conta-bancaria 304



ADA como NAQUNICIPAL

Por fim, requer seja a presente reclamação **ARQUIVADA** como **NAQUIV FUNDAMENTADA**, uma vez que não houve irregularidade.

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 **NÃO FUNDAMENTADA**, pois os problemas no cumprimento da oferta não ocorreram em decorrência da conduta da reclamada, mas do vendedor.

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

Termos em que,

Pede-se deferimento.

São Paulo, 26 de setembro de 2025.

MARCELO OKUMA DE ALMEIDA

ÓAB/SP 378.215

Carolina Bernardo Calore OAB/SP 360.903