



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 resguardar 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	126936897115	Investimentos - Ingresso Excepcional (0302)	Saldo em conta	+ R\$ 446,98
12:12:39	● Aprovado		Saldo em conta	

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.

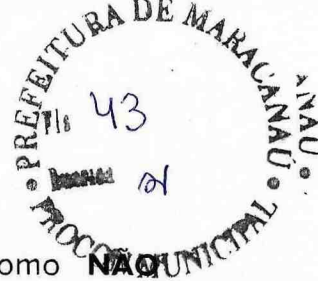
Ressalta-se que a devolução do valor pago está respaldado nos Termos e Condições do Compra Garantida¹ e disponibilizadas a todos os usuários, desde o momento em que o cadastro é criado na plataforma da reclamada.

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

- 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!

¹ https://www.mercadopago.com.br/ajuda/compra-garantida_521

² https://www.mercadopago.com.br/ajuda/retirar-para-conta-bancaria_304



Por fim, requer seja a presente reclamação **ARQUIVADA** como **NÃO 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

OAB/SP 378.215


Carolina Bernardo Calore
OAB/SP 360.903