



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.04.0564.001.00049-301

Reclamante: Bruno Viana Silva, CPF: 032.581.833-92, **Endereço:** Rua 52 - 203 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-140, Telefone: (85) 98561-0689, E-mail: brunovianaxj@gmail.com

Reclamado: Mercado Crédito Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento S.A. CNPJ: 37.679.449/0001-38.

Reclamado: Stone Instituição de Pagamento S.A. CNPJ: 16.501.555/0001-57.

Aos 11 de junho de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, a preposta da parte reclamada Mercado Livre, a sra. Dandara Layna Maciel, inscrita no CPF de nº 034.322.830-08, e-mail: ynamaciel@gmail.com, esta última com presença virtual. Constatou-se ainda a ausência de representantes da fornecedora STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Danda Layna, esta informa que, Para elucidar a questão de forma bastante simples e didática, explicaremos como funciona o sistema de garantias de recebíveis de cartões vigente no Brasil. O próprio consumidor reconhece, em seu relato, que possui um débito antigo pendente junto ao Mercado Pago. Quando uma linha de crédito ou serviço financeiro é contratado em nossa plataforma (e no mercado financeiro em geral), o contrato estabelece que as vendas futuras realizadas no cartão de crédito e débito poderão ser dadas como garantia de pagamento daquela dívida caso ocorra inadimplência. Essa regra encontra-se detalhada de forma ostensiva na Cláusula 2.1.13 dos Termos e Condições de Uso do Mercado Pago. Ao aceitar os Termos, para assegurar o pagamento de qualquer montante devido, o usuário cede fiduciariamente (dá em garantia) a propriedade dos créditos de vendas futuras, sejam elas capturadas pelas maquininhas do Mercado Pago ou por outras instituições credenciadoras de mercado (como é o caso da empresa Ton). O mercado financeiro conta com um sistema integrado, gerido pelas "Entidades Registradoras" (autorizadas pelo Banco Central do Brasil), onde todas as vendas de cartão ficam registradas. Conforme a Cláusula 2.1.13.1, o consumidor autorizou o Mercado Pago a acessar essa Entidade Registradora e solicitar que qualquer outra credenciadora direcione os valores das vendas para a nossa plataforma com o objetivo de quitar dívidas em atraso. Portanto, a informação prestada pela empresa Ton ao consumidor está absolutamente correta. A referida credenciadora apenas cumpriu uma determinação legal do sistema central de recebíveis, enviando o dinheiro da venda para o Mercado Pago porque aquele valor estava legalmente "travado" como garantia de pagamento da dívida que o consumidor tem em aberto conosco. Uma vez que os R\$ 1.750,00 foram utilizados de forma legítima para amortizar a dívida incontroversa do consumidor, agindo o Mercado Pago no pleno e estrito cumprimento das regras do Banco Central e do contrato assinado, esclarecemos respeitosamente que não há possibilidade de realizar o estorno ou a devolução do valor solicitado. A transação foi absorvida para regularizar a situação financeira do próprio consumidor.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, não concorda com os esclarecimentos da empresa Mercado Livre, pois no ato que realizou a compra da maquineta, não foi informado que os valores iriam diretamente para um conta do Mercado Pago, já que ao verificar o aplicativo, cadastrou uma conta vinculada ao Banco Bradesco, fez um teste com o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e verificou que de fato estava indo para sua conta cadastrada, no entanto ao realizar a passagem de crédito de R\$ 1.750,00 (um mil setecentos e cinquenta reais) verificou que não caiu na sua conta bradesco e ao entrar em contato, foi informado que caiu na conta do Mercado Pago e o valor amortizou uma dívida que já possuía. O consumidor informou que recorrerá ao Poder Judiciário para ter sua demanda atendida e resolvida.

DO CONCILIADOR:


Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não apresentou proposta de acordo.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto, defesa administrativa e atos constitutivos.


Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a reclamante e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 11 de junho de 2026.



Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú



Bruno Viana Silva (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

Dandara Layna Maciel (Preposta)

Mercado Crédito Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento S.A (Reclamada)

AUSENTE

(Preposta)

Stone Instituição de Pagamento S.A. (Reclamada)

