

Resposta ao Protocolo nº 26.09.0564.001.00084-3

Reclamante inscrito no CPF sob o nº764.361.013-49

Olá, José!

Agradeço por aguardar o meu retorno.

Meu nome é Natália, faço parte do Mercado Pago e sou a responsável pelo acompanhamento do seu caso junto ao Procon.

Compreendo que você nos procurou solicitando a regularização e o restabelecimento do acesso à sua conta, bem como a liberação do saldo de R\$1.760,40, relatando que enfrentou restrições após o envio de uma documentação com rasura durante um processo de atualização cadastral.

Aproveito para explicar que, de acordo com os nossos Termos e Condições de Uso, o Mercado Pago pode realizar bloqueios preventivos ou restrições temporárias nas contas dos usuários. Essas ações são medidas de segurança e ocorrem sempre que identificamos a necessidade de proteger a sua conta e o nosso ecossistema, seja por questões de prevenção à fraude, seja para a devida validação de identidade e dados cadastrais. No seu caso, o envio inicial de um documento com rasuras acionou os nossos protocolos de segurança, exigindo uma análise mais minuciosa para garantir a legitimidade da titularidade da conta.

A boa notícia é que, após a revisão do seu caso, a sua conta já se encontra ativa e sem nenhum tipo de restrição.



Jose Wellington Olivin... [✉](#)

Nueva versión 3.0

Informações da conta

Ativa

Nickname: WELLINGTON_OLIVINDO

Além disso, verificamos que os valores anteriormente retidos já foram devidamente movimentados, restando atualmente um saldo de R\$1,40 disponível em sua conta.

Disponível na conta

R\$ 1⁴⁰

[Extrato](#)

Permaneço à disposição caso precise de mais algum esclarecimento.

Por fim, vale mencionar que nosso site possui canais de atendimento interno disponíveis para todos os usuários na seção de Contato do site Mercado Livre e seção de Ajuda do Mercado Pago.

Natália - Mercado Pago