

03 de junho de 2026

Ilustríssimo(a) Senhor(a) Diretor(a) do Procon de MARACANAU

Resposta ao Processo nº: 26.04.0564.001.00049-3

MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA (“Reclamada”) nos autos da Reclamação efetuada por **BRUNO VIANA SILVA** (“Reclamante”), **inscrito(a) no CPF/CNPJ sob o nº 032.581.833-92**, 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 os recebíveis de uma venda (R\$ 1.750,00) realizada em uma máquina da credenciadora Ton foram redirecionados para sua conta do Mercado Pago para abater uma dívida em atraso que ele possui com a instituição. Discorda da compensação e requer o estorno do valor. Diante dos fatos, requer providências.

2. Esclarecimentos: Em resposta ao processo em questão, esclarece-se primeiramente que o Mercado Pago preza pela transparência de suas operações e compreende as dúvidas do consumidor em relação ao direcionamento dos valores. 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.

O Mercado Livre e Mercado Pago disponibilizam em seus Termos e Condições¹ as cláusulas que norteiam a proteção dos usuários na plataforma quanto às transações realizadas. Referidas cláusulas são disponibilizadas a todos os usuários no momento em que se cadastram nas plataformas, declarando anuência e aceitação aos termos ali expostos.

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, irregularidade ou falha na prestação do serviço da empresa Reclamada. A retenção e o direcionamento dos recebíveis capturados por outra credenciadora decorrem da regular execução de garantia (cessão fiduciária de recebíveis e trava de domicílio bancário) firmada em contrato para a amortização de uma dívida confessadamente contraída e inadimplida pelo consumidor.

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