



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00084-3

Data/Hora de Abertura: 30/09/2026 às 14:12:51

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: JOSE WELLINGTON DE OLIVINDO

CPF do Consumidor: 764.361.013-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Mercado Pago	Mercado Pago.com Representações Ltda.	10.573.521/0001-91	26.09.0564.001.00084-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros

Relato:

Relata o consumidor que possui uma conta junto ao Mercado Pago e que, em determinado momento, foi necessário realizar uma atualização cadastral. Informa que, ao enviar os documentos solicitados, acabou rasurando uma das informações, o que resultou na restrição de acesso a alguns serviços da conta.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Afirma que, posteriormente, encaminhou novamente os documentos, desta vez sem rasuras, contudo, mesmo após o reenvio, permaneceu impossibilitado de movimentar sua conta normalmente.

Informa que possui o saldo de R\$ 1.760,40 (mil setecentos e sessenta reais e quarenta centavos) retido, sem conseguir utilizá-lo. Relata, entretanto, que conseguiu realizar o pagamento da fatura de seu cartão do Mercado Pago, apesar das restrições existentes na conta.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer o consumidor a regularização e liberação do acesso à sua conta junto ao Mercado Pago, bem como a liberação do saldo de R\$ 1.760,40 (mil setecentos e sessenta reais e quarenta centavos), possibilitando sua livre utilização.

TRATATIVAS

30/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta