

ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR(A) DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ –
CE

1

Processo nº. 25.01.0564.001.00039--3

MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. ("Mercado Pago"), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.573.521/0001-91, estabelecida na Avenida das Nações Unidas, nº 3.003, Parte D, Bonfim, CEP 06233-903, Município de Osasco/SP, por seus advogados que esta subscrevem, os quais possuem escritório no endereço abaixo indicado, nos autos da Reclamação efetuada por SANDRA MARIA PEIXOTO ALMEIDA ("Reclamante"), vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, com fundamento no artigo nº 44 do Decreto nº 2.181 de 1997, apresentar seus

ESCLARECIMENTOS

pelas razões de fato e de direito a seguir explicitadas.

¹ Os usuários também podem buscar a solução de controvérsias de consumo por meio do serviço www.consumidores.gov.br mantido pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça e Segurança Pública (<http://www.consumidor.gov.br/leaves/empresag/2014122000004320/leaf01>), onde o MERCADO LIVRE conta com alto índice de reclamações solucionadas. Diante da evidente cooperação do Grupo na resolução de disputas, utilizando e disponibilizando inúmeras ferramentas e métodos autocompatíveis de solução de conflitos, o Grupo Mercado Livre recebeu pelo 6º ano consecutivo, e em 09/11/2021, foi lide conferida a certificação na CATEGORIA BRONZE no programa "EMPRESA AMIGA DA JUSTIÇA" do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, por contribuir para a disseminação da cultura da pacificação social, por meio da utilização de Métodos Opcionais de Solução de Conflitos como a Mediação e a Conciliação.

1. DA VERDADE DOS FATOS

1.1. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO MERCADO PAGO. CONSUMIDORA EFETUOU PAGAMENTO DE BOLETO QUE RECEBERA DIRETAMENTE DE TERCEIRO

Em apuração aos fatos reportados na reclamação em análise, constatou-se que a Reclamante efetuou o pagamento de boleto que recebera diretamente através de um terceiro.

Insta esclarecer que o sistema atual de pagamento de boletos do Mercado Pago consiste na leitura de um valor e o número de uma conta criptografados em formato de código de barras e envio do dinheiro para esta respectiva conta, muito similar a uma transferência bancária.

É possível emitir boletos no Mercado Pago para pagamento de contas, envio e adição de dinheiro em conta ou, ainda, pagamento de transações de compras de produtos ocorridas dentro ou fora da plataforma Mercado Livre.

Porém, após a emissão do boleto, o Mercado Pago não tem meios de impedir que pessoas mal-intencionadas façam alterações, como por exemplo no código de barras, numeração, ou alteração do nome do beneficiário, pois o boleto é gerado pelo próprio usuário e impresso. Uma simples alteração em programas de edição de imagem possibilita a conduta dos autos, porém infelizmente é impossível ao Mercado Pago ou qualquer outra empresa ou banco impedir essa alteração.

Vale ressaltar que o Mercado Pago não envia boletos por e-mail ou por outros meios, o usuário deve gerar o boleto em sua conta após incluir e-mail ou apelido e senha de acesso, diferente do ocorrido no presente caso.

Aliás, cabe salientar que a parte reclamante deixou de seguir o que estabelece o item 2.2.4 dos termos e condições do Mercado Pago e Mercado Livre em que todo consumidor se compromete ao se cadastrar na plataforma, uma vez que a empresa ora reclamada não se responsabiliza por boletos enviados diretamente pelo vendedor ou etc., conforme vejamos.

2.2.4 O Mercado Livre o não se responsabiliza por boletos enviados por correspondência, e-mail, SMS, WhatsApp, e/ou por outro meio eletrônico, e que não tenham sido emitidos pelo próprio Usuário Pagador.



O Mercado Pago não garante a devolução dos valores eventualmente pagos por boletos emitidos em desacordo aos presentes Termos e Condições.²

Conforme se verifica na tela exemplificativa abaixo, um boleto legítimo gerado através do cadastro do usuário consta como cedente a própria empresa Mercado Pago e como sacado o usuário que gerou o boleto, além de informações como número do pedido e descrição do produto. Senão, vejamos:

Estilo		Bradesco		237-2		Número de Pedido 2097971040 Promoção De Peças Conforto Estão Automotivos AGR0487272g	
Mercado Pago com Representação Ltda CNPJ 16.531.170/0001-01 Av. das Nações Unidas, 1753-003 Bordin - CEP 06233-003		Título/Código de Referência		Assinatura		Valor Nominal	
Número de documento 42452923290		Data de vencimento 10/09/2019		Valor documental 1200,00		Valor nominal 1200,00	
1) Titular / Assinante		2) Quant. de parcelas		3) Outras observações		4) Valor nominal	
1) Titular / Assinante		2) Quant. de parcelas		3) Outras observações		4) Valor nominal	
1) Titular / Assinante		2) Quant. de parcelas		3) Outras observações		4) Valor nominal	

Importante mencionar que, ao utilizar o Mercado Pago como plataforma intermediadora de pagamentos feitos pela internet, o usuário está atrelado às suas regras de utilização³, sendo que há previsão expressa no site de que o comprador deve gerar o boleto através de seu próprio cadastro, e nunca deve efetuar pagamentos de boletos enviados diretamente pelo vendedor ou recebidos em seu WhatsApp, e-mail, telefone etc.

Ao deixar de gerar o boleto pago por meio do seu cadastro a parte reclamante contraria os Termos e Condições Gerais de Uso do Mercado Livre e Mercado Pago e afasta a obrigatoriedade de restituição do valor em casos de problemas na operação:

2.2. Aporte de recursos na Conta

² <https://www.mercadopago.com.br/ajuda/termos-condicoes/3102>

³ Nunca pague um boleto enviado pelo vendedor. Ao finalizar a compra, imprima o seu próprio boleto (<https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/como-pagar-a-ua-compra-1346>).

2.2.1 Para a realização de uma Transação, o Usuário deverá realizar o aporte prévio de Moeda Eletrônica na Conta, por meio de:

(i) Liquidação de transações de vendas intermediadas pela ferramenta Mercado Pago, resultantes de pagamentos com código QR, Cartões de Crédito, Depósito com Boleto;

(ii) Emissão e pagamento de boleto, não vinculado a uma transação de compra;

(iii) Transferência entre Contas Mercado Pago (com a utilização de saldo em conta ou com Cartões de Crédito); e

(iv) Cartão Vale Presente Mercado Livre, sendo que após o resgate o valor correspondente de cada cartão é creditado em Moeda Eletrônica na Conta do Usuário possuidor do cartão, conforme Termos e Condições do Cartão Vale Presente disponibilizado no site do Mercado Livre.

2.2.2 O Mercado Pago pode, a seu exclusivo critério e a qualquer momento, alterar as fontes de aporte de recursos na Conta.

2.2.3 A emissão de boletos a partir da Conta de um Usuário é permitida exclusivamente para aporte de Moeda Eletrônica na Conta, para sua posterior utilização. Ressalvados os boletos emitidos automaticamente pela plataforma Mercado Pago quando um Usuário Pagador optar por pagar via boleto uma Transação de compra intermediada pelo Mercado Pago, fica expressamente vedada a emissão de boletos a partir da Conta do Usuário para a cobrança de outro Usuário ou de quaisquer terceiros ou pagamento de serviços, transações de compra e/ou de dívidas de qualquer natureza, que não tenham sido originadas e intermediadas pela plataforma Mercado Pago, sendo expressamente proibida a emissão de boletos para fins diversos contra o Mercado Pago, quaisquer de seus Usuários e/ou terceiros.

Portanto, tendo em vista que o boleto pago não foi impresso pela Reclamante através de seu cadastro junto à plataforma da empresa reclamada, contrariando assim seus Termos e Condições Gerais de Uso, inexistente responsabilidade do Mercado Pago em relação aos fatos aqui reclamados, uma vez que as regras de utilização da plataforma não foram observadas.

Ora, só há incidência de responsabilidade civil no âmbito e nos limites técnicos do serviço prestados pelo Mercado Pago, e sob este prisma, a empresa sempre se

OLIVEIRA RAMOS
ADVOGADOS

posicionou de maneira irretocável eis que agiu corretamente, não possuindo participação ou ciência da conduta fraudulenta de terceiros.

Nesse sentido, a parte Reclamante contribuiu com o problema reportado, ao deixar de seguir com o procedimento estabelecido pelo Mercado Pago, e ainda, para os casos em que o boleto é falso e é enviado através do WhatsApp, o Mercado Pago não possui responsabilidade, do qual esse é o mesmo posicionamento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo.

APELAÇÃO. Bancários. "Golpe do Boleto Falso". Autor que pretende a declaração de quitação do financiamento contratado com o réu e condenação deste ao pagamento de indenização por danos morais. Boleto fraudado, recebido via aplicativo WhatsApp. Pagamento inválido para fins de quitação. Autor que buscou contatar o credor por meio de canal não oficial de atendimento da instituição financeira. Contato e tratativas estabelecidas com terceiros fraudadores. Pagamento efetuado a beneficiário diverso (Mercado Pago). Falha no dever de cautela e responsabilidade do próprio consumidor. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1001171-65.2021.8.26.0510; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Rio Claro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/02/2022; Data de Registro: 22/02/2022)

Inclusive, essas informações constam de forma clara nos Termos e Condições de Uso do Mercado Pago, vejamos:

- 2.2.4 O USUÁRIO PAGA NÃO SE RESPONSABILIZA POR BOLETOS ENVIADOS POR CORRESPONDENTE EM WHATSAPP, E OUTRO OUTRO VEC
- 2.2.5 O USUÁRIO QUE NÃO TEM FAVO EVITADOS PELO PRÓPRIO USUÁRIO
- 2.2.6 PAGADOR O MERCADO PAGO NÃO GARANTE A DEVOLUÇÃO DOS VALORES
- 2.2.7 EVENTUALMENTE PAGOS POR BOLETOS EMITIDOS EM DESACORDO COM
- 2.2.8 PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES

Para evitar passar por novas situações, orienta-se:

- Fique de olho no código de barras;
- O código de barras do boleto é um ponto crucial para identificar fraude
- Verifique a origem do documento
- Observe o valor do boleto;
- Atenção aos erros de preenchimento;
- Confirme o CNPJ do emissor (pagador).

OLIVEIRA RAMOS
ADVOGADOS

Nesse sentido, o Mercado Pago requer o **ARQUIVAMENTO** da presente reclamação, ante a inocorrência de irregularidade na conduta da empresa.

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) Seja a presente reclamação **ARQUIVADA** como **NÃO FUNDAMENTADA**, ante a ausência de responsabilidade da reclamada.

Por fim, requer sejam as notificações e intimações encaminhadas ao endereço eletrônico oficios@mercadoolive.com.

Termos em que,
Pede-se deferimento.

São Paulo, 22 de abril de 2025.


Carolina Bernardo Calore
OAB/SP 360.908

Marcelo Okuma de Almeida
OAB/SP 378.215

