



OLIVEIRA RAMOS ADVOGADOS

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

Reclamação nº 25.05.0564.001.00012-3

MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA., (“Reclamada”) pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.361.252/0001-34, 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 **ANA NAYARA PEREIRA ARAÚJO** (“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. DA VERDADE DOS FATOS

1.1. Caso solucionado. Restituição da compra realizada.

Com o intuito de colaborar com o andamento e funcionamento deste órgão administrativo e resguardar os direitos da parte, o Mercado Livre providenciou a restituição referente ao produto, no valor de R\$ 549,00.

O valor está disponível na conta Mercado Pago da parte Reclamante e poderá utilizá-lo da maneira que preferir.

Para retirar os valores o reclamante deve seguir o passo a passo disponibilizado no site do Mercado Pago¹, qual seja:

- 1- Acessar Atividade e retirar o dinheiro
- 2- Informe o valor a ser retirado
- 3- Serão solicitados dados da conta e uma senha para que o cliente tenha a tranquilidade de que é o único que pode retirá-lo.
- 4- Selecione a conta bancária de sua preferência (se não tem conta bancária cadastrada pode incluir uma neste momento, é importante inserir os dados corretamente)
- 5- Ao retirar, a ação leva 1(um) dia útil para ser concluída, a contar do dia posterior à solicitação de retirada (não considerar os finais de semana e feriados - sempre contando a partir do dia útil seguinte).
- 6- O Mercado Pago enviará uma confirmação por e-mail, e em 1(um) dia útil o reclamante terá o seu dinheiro em conta.
- 7- Importante: Sempre que a retirada é processada o cliente vê primeiro em sua conta bancária, dessa forma sugerimos conferir com o banco, pois a atualização no sistema do Mercado Pago pode demorar um pouco mais.

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:

¹ https://www.mercadopago.com.br/ajuda/retirar-para-conta-bancaria_304



a) Requer o ARQUIVAMENTO da presente reclamação como FUNDAMENTADA ATENDIDA, tendo em vista a solução apresentada;

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

Termos em que,

Pede-se deferimento.

São Paulo, 05 de junho de 2025.

Marcelo Okuma de Almeida

OAB/SP 378.215



Carolina Bernardo Calore
OAB/SP 360.903