



Ilustríssimo Senhor Coordenador deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon de Maracanaú/CE

Resposta ao Procedimento nº: 25.09.0564.001.00022-3

Reclamante: RAY DE ANDRADE MONTEIRO

MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA., CNPJ/MF nº 03.361.252/0001-34

Olá, Ray!

Obrigada por aguardar nosso retorno! Agradecemos imensamente por sua paciência e por nos dar a oportunidade de corrigir a situação.

Entendemos que é uma situação delicada e lamentamos pelos transtornos! Sabemos que está conosco desde 2013 e ficamos muito felizes com essa parceria!

Saiba que continuamos trabalhando duro a cada dia para que esse tipo de problema não ocorra e que sua experiência em nossa plataforma seja sempre a melhor possível.

Gostaríamos de informar que sua demanda foi resolvida com sucesso. Após uma revisão completa da situação, tomamos as medidas necessárias para solucionar o problema que você relatou.

Devolvemos o saldo de R\$1.844,99. Como pagou com cartão de crédito, você verá a devolução no fechamento da sua fatura. Caso a atual já esteja fechada, o valor será estornado na próxima.

As condições de reembolso dependem da administradora do seu cartão de crédito. Se fez o pagamento com dois cartões, os valores serão devolvidos separadamente na fatura de cada cartão. Saiba que o prazo para o reembolso do crédito depende do meio de pagamento da sua compra. Você pode consultar mais informações em: quando e onde recebo o dinheiro de uma compra cancelada.

Para mais detalhes sobre a devolução do seu pagamento, acesse a sua conta do Mercado Livre > Minhas compras > selecione a compra do produto do anúncio Apple Watch Se Gps Caixa Estelar De Alumínio 40 Mm Pulseira Esportiva Estelar P/m.

Informamos que, para agilizar o processo de devolução, o valor da sua compra foi creditado como saldo no Mercado Pago. Essa opção é mais rápida, já que as devoluções por outros meios podem levar mais tempo, dependendo do método de pagamento utilizado. Agradecemos a sua compreensão e estamos à disposição para qualquer dúvida.

Por fim, ressaltamos que nosso site tem canais de atendimento interno disponíveis para todos os usuários na seção de Contato do Mercado Livre e seção de Ajuda do Mercado Pago. Qualquer dúvida, estamos à disposição!

Osasco/SP, 11 de Setembro de 2025.

Atenciosamente,
MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.