



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100084301

Data de retorno do consumidor(a): 11/10/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JOSE WELLINGTON DE OLIVINDO

CNPJ/CPF: 764.361.013-49

Endereço: Yolanda Pontes Vidal Queiroz - 251, BLOCO 4, APT 301 - Distrito Industrial I - Maracanaú - CE - 61939-135

Telefone: (85) 99655-7600

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Mercado Pago

Nome Fantasia: Mercado Pago

CPF/CNPJ: 10.573.521/0001-91

Endereço de Correspondência: Avenida das Nações Unidas - 3003 - Bonfim - Osasco - SP - 06233-200

Telefone Institucional: (11) 2543-4155

E-mail Institucional: oficios@mercadolivre.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.

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.



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

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.

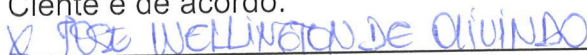
Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 30 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:


JOSE WELLINGTON DE OLIVINDO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____