



mercado
livre



mercado
pago

Ilmo. Sr(a). Coordenador(a) deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon de Maracanaú - CE

Resposta ao Procedimento nº: 26.08.0564.001.00077-3

Reclamante: Maria Vanessa de Moraes Pinheiro

CPF: 067.040.483-75

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

EBAZAR.COM.BR. LTDA., CNPJ/MF nº 03.007.331/0001-41

Olá, Maria. Bom dia!

Meu nome é Naiara, faço parte da equipe do Mercado Livre e sou responsável pelo seu atendimento junto ao Procon.

Agradecemos a preferência pela nossa plataforma para sua compra. Lamentamos que sua experiência desta vez não tenha sido satisfatória.

Pedimos desculpas pela demora e agradecemos pela sua paciência. Após a conclusão da análise pela nossa equipe interna especializada, informamos que o pagamento referente à Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Duplex Branca - Brm46mb Branco 220v, já foi efetuado.

Cancelamos a compra

Seu reembolso já foi solicitado

\$2881.94

[MLB6311515792](#)



Geladeira Brastemp Frost Free 385 Litros Duplex Branca - Brm46mb

Branco 220v

Cor: Branco | Voltagem: 220V

\$2881.94 x 1 u.

O estorno será lançado direto na sua fatura do cartão de crédito. Caso a fatura atual já esteja fechada fique tranquila, o valor vai aparecer automaticamente na próxima.

Assim que o Mercado Pago efetua o reembolso, o valor é enviado ao banco responsável pelo seu cartão. A partir desse momento, é a administradora do cartão que define quando e como o valor será apresentado na sua fatura, pois cada instituição possui suas próprias regras e prazos.



Reembolso no prazo



Serão devolvidos **R\$2.737,84** entre os dias **11 e 18 de Septiembre** para o seu cartão **Mastercard** com final ***0855**

Última atualização: 9/sep/2026 07:14

Data da solicitação: 9/sep/2026

Operadora: Mastercard

Operação associada: 166048759043

Estamos em constante evolução para aprimorar nossos processos, porque sua experiência faz toda a diferença para nós!

Conte sempre com o Mercado Livre para te apoiar quando precisar.

Gostaria de reforçar que é muito importante que nossos usuários baixem a reclamação no PROCON, caso estejam de acordo com a solução apresentada. Dessa forma teremos a formalização que o problema foi solucionado. Essa informação será utilizada como avaliação do meu atendimento.

Para baixar a reclamação no Procon basta acessar o site, clicar em "Minhas reclamações", abrir o protocolo e baixar a reclamação como "resolvida".

Caso não encontre a opção, atualize a página e verifique novamente o protocolo correto. Persistindo a dificuldade, você pode tentar acessar em outro navegador/dispositivo.

Qualquer dúvida, estamos à disposição!

Atenciosamente,
Naiara / Mercado Livre