

OLIVEIRA RAMOS
ADVOGADOS



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 instaurada 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

acerca dos fatos narrados, 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.consumidor.gov.br, mantido pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça e Segurança Pública (<https://www.consumidor.gov.br/pages/empresa/20141220000043920/perfil>), 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 autocompositivos de solução de conflitos, o Grupo Mercado Livre recebeu pelo 6º ano consecutivo, e em 09/11/2021, foi lhe 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. IMPOSSIBILIDADE DE SOLUCIONAR O CASO ANTE A INSUFICIÊNCIA DE DADOS

Primeiramente é necessário destacar que a empresa Reclamada não mede esforços para solucionar a questão e atender a parte Reclamante.

Entretanto, apenas com as informações fornecidas na plataforma não foram suficientes para concluir o processo de análise da reclamação e solução do problema da parte Reclamante. Assim sendo, impossibilita a Reclamada de prestar os esclarecimentos.

Desta forma, reforça a este nobre PROCON os seguintes dados:

- Cópia do boleto bancário e do comprovante de pagamento.

É importante ressaltar que mesmo na esfera administrativa, é dever do interessado fazer prova de suas alegações, conforme disposição do artigo 36 da Lei 9784/99.

"Art. 36. Cabe ao interessado a prova dos fatos que tenha alegado, sem prejuízo do dever atribuído ao órgão competente para a instrução e do disposto no art. 37 desta Lei."

Caso essas informações não sejam enviadas pelo reclamante ou por este órgão, a presente reclamação deve ser ARQUIVADA, conforme disposição dos artigos 39 e 40 do mesmo diploma legal.

"(...)

Art. 39. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, serão expedidas intimações para esse fim, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Não sendo atendida a intimação, poderá o órgão competente, se entender relevante a matéria, suprir de ofício a omissão, não se eximindo de proferir a decisão.

"(...)

Art. 40. Quando dados, atuações ou documentos solicitados ao interessado forem necessários à apreciação de pedido formulado, o não atendimento no prazo fixado

pela Administração para a respectiva apresentação implicará arquivamento do processo.
(...) Lei 9784/99.

Dessa forma, requer o envio das informados acima elencadas e no caso de impossibilitada de fornecimento desses dados, que a presente reclamação seja **ARQUIVADA** como **NÃO FUNDAMENTADA**, ante a inexistência de demonstração de irregularidade na conduta da empresa reclamada.

2. CONCLUSÕES

Diante de todos os elementos de fato e de direito demonstrados por meio da presente defesa, requer-se a Vossa Excelência que conheça das razões expostas e a elas acrescente os subsídios propiciados por seu alto descortino, para que:

- a) Sejam enviadas **informações conforme solicitadas acima;**
- b) No caso de negativa de prestação dessas informações que a presente reclamação seja **ARQUIVADA**, como **NÃO FUNDAMENTADA**, ante a impossibilidade de esclarecimento do ocorrido.

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

Termos em que,
Pede-se deferimento.
São Paulo, 21 de março de 2025.

CB Calore
Carolina Bernardo Calore
OAB/SP 360.903

Marcelo Okuma de Almeida
OAB/SP 378.215