

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100044301

RECLAMANTE: RAMON SALVIANO SILVA **CPF:** 600.187.143-40

RECLAMADA: MERCADO PAGO **CNPJ:** 10.573.521/0001-91

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor RAMON SALVIANO SILVA em face do fornecedor MERCADO PAGO, através da qual expõe que realizou a venda de uma placa-mãe por meio da plataforma OLX, pelo valor de R\$ 346,46 reais. Posteriormente, foi notificado pela empresa fornecedora acerca da contestação da transação pelo comprador, sendo-lhe solicitado o envio de documentos e informações para instrução da análise administrativa. Afirma que apresentou toda a documentação requisitada, incluindo comprovantes, fotografias e registros das tratativas mantidas com o adquirente. Contudo, a reclamada considerou os documentos insuficientes, mantendo a retenção parcial do valor da venda, sem oportunizar o pleno exercício do contraditório na esfera administrativa. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a liberação do valor retirado.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 49 dos autos, o fornecedor apresentou esclarecimentos efetuando a quitação interna e a bonificação do valor de R\$ 346,46 reais. Aduz ainda, que o perfil do consumidor encontra-se 100% regularizado. Durante a audiência, o reclamante manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentado pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar esclarecimentos acordo acerca do valor retirado, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 03 de julho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA

Estagiaria Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos em audiência, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 49, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 03 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**