

Resposta ao Protocolo nº: 26.05.0564.001.00044-3

Olá, Ramon!

Obrigado por aguardar o nosso retorno!

Conforme análise realizada pela plataforma, foi identificado que você, como vendedor, não apresentou a documentação completa dentro do prazo estabelecido para a reanálise da contestação da compra.

No momento, a disputa ainda segue em análise e, até agora, não houve relançamento da cobrança na fatura. Por essa razão, a liberação do saldo permanece condicionada a um destes cenários:

1. Comprovação de que a cobrança foi relançada na fatura, ou
2. Encerramento da disputa com resultado "Ganha".

Enquanto nenhuma dessas condições for atendida, o valor ficará parcialmente retido, em conformidade com as regras do processo de disputa da plataforma.

Permanecemos à disposição para orientar quanto à documentação necessária e aos próximos passos dentro do procedimento.

Por fim, nosso site dispõe de canais de atendimento interno disponíveis para todos os usuários. Você pode acessar a seção de Contato no site Mercado Livre e a seção de Ajuda no Mercado Pago para mais informações.

Atenciosamente,

Mercado Pago