



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00015-3

Data/Hora de Abertura: 06/02/2026 às 09:07:28

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FÁTIMA GOMES DE OLIVREIRA

CPF do Consumidor: 122.935.983-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Mercado Pago	Mercado Pago.com Representações Ltda.	10.573.521/0001-91	26.02.0564.001.00015-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata a consumidora que possui cartão de crédito junto ao Mercado Pago e que, ao verificar a fatura com vencimento em 04/02/2026, identificou a cobrança no valor de R\$ 1.750,28 (mil setecentos e cinquenta reais e vinte e oito centavos). Contudo, ao conferir detalhadamente os lançamentos e realizar a soma dos valores, constatou que o montante correto da fatura seria de R\$ 1.313,68 (mil trezentos e treze reais e sessenta e oito centavos).



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

Informa que entrou em contato com a central de atendimento do Mercado Pago, ocasião em que foi confirmada a divergência, sendo-lhe informado que o valor correto seria, de fato, R\$ 1.313,68. Ainda assim, ao tentar efetuar o pagamento, o sistema apenas permitia a quitação do valor integral de R\$ 1.750,28.

Relata, ainda, que a atendente informou que o valor cobrado a maior seria compensado na fatura do mês de março de 2026. Ademais, a consumidora foi informada de que o pagamento no valor de R\$ 1.050,00 (mil e cinquenta reais), realizado em janeiro de 2026, teria sido devolvido pelo Mercado Pago, informação esta com a qual a consumidora não concorda, uma vez que não reconhece a referida devolução.

Diante das divergências de informações, da cobrança indevida e da ausência de esclarecimentos adequados, a consumidora buscou o Procon com o objetivo de obter a devida intermediação.

Pedido: Requer a consumidora esclarecimentos detalhados acerca da memória de cálculo da fatura, bem como explicações sobre os valores de R\$ 1.050,00 e R\$ 1.750,28, além da emissão das faturas com valores corretos e devidamente discriminados.

TRATATIVAS

06/02/2026 - Carta

Situação: Aberta