



Resposta ao Procedimento nº: 26.02.0564.001.00015-3

Reclamante FÁTIMA GOMES DE OLIVEIRA

Olá, Fátima!

Agradecemos pelo seu contato e compreensão.

Segue, de forma detalhada, os esclarecimentos baseados na análise de suas faturas de dezembro e janeiro, acompanhados de imagens comprobatórias para facilitar a conferência:

1. Fatura de Dezembro:

- Valor total da fatura: R\$ 1.405,77
- Pagamento realizado: R\$ 1.107,00
- Saldo restante após pagamento: R\$ 355,77

Fatura de dezembro	
Total:	R\$ 1.405,77
Pago:	R\$ 1.107,00
Saldo:	R\$ 355,77



Esclarecemos que o pagamento de R\$ 1.050,00 foi aceito normalmente como abatimento do saldo, não havendo devolução deste valor.

Resumo da fatura

Consumos de 30/12 a 29/01	R\$ 1.313,68	Juros do mês anterior	R\$ 63,69
Tarifas e encargos	R\$ 17,14	Pagamentos e créditos devolvidos	R\$ 1.050,00
Multas por atraso	R\$ 0,00		
Total da fatura de dezembro	R\$ 1.405,77		
		Total	R\$ 1.750,28

3. Fatura de Janeiro (Vencimento em 04/02/2026):

- O valor de R\$ 1.750,28 inclui:
- O saldo restante da fatura anterior no valor de R\$ 355,77
- Juros, encargos e tarifas decorrentes do não pagamento integral no mês anterior
- Novas compras lançadas no período

Com isso, reforçamos que, pelo aplicativo Mercado Pago, você pode realizar o pagamento total ou parcial de sua fatura. Para isso, basta acessar a seção "Cartão Mercado Pago", selecionar "Liberar Limite", escolher o valor que deseja pagar e confirmar a operação. Lembramos que, ao realizar o pagamento, mesmo parcial, seu limite será liberado proporcionalmente e as compras continuarão discriminadas em sua fatura. Sempre recomendamos, sempre que possível, o pagamento integral da fatura para evitar juros e encargos.

Caso identifique alguma compra não reconhecida ou deseje questionar algum lançamento, você pode contestar diretamente pelo aplicativo, garantindo transparência e segurança. Além disso, o extrato detalhado de todas as suas compras está disponível tanto nas faturas quanto no próprio app.

Além disso, destacamos a importância do pagamento da sua fatura para que não haja mais encargos.



Enviamos as ultimas 3 faturas para análise através do seu email, a fatura de fevereiro tem fechamento previsto para o dia 28/02/2026

Estamos à disposição para qualquer esclarecimento adicional.

Atenciosamente,

Marcos | Mercado Pago

Olá, Fatima Gomes

Essa é sua fatura de janeiro

Total a pagar	Vence em	Limite total	Saque total
R\$ 1.750,28	04/02/2026	R\$ 4.600,00	R\$ 50,00

Pagar o valor total da fatura é sempre a sua melhor opção, mas para evitar atrasos oferecemos outras alternativas para ficar em dia:

Pagamento mínimo**R\$ 339,41 + 8x de R\$ 339,41**

Pagando este valor agora, o saldo restante vai ser parcelado automaticamente. As parcelas vão estar em suas próximas faturas.

Juros do parcelamento 16,90% a.m. (551,29% a.a), IOF 0,25% a.m. (3,05% a.a.) + 0,38% adicional, CET (Custo Efetivo Total) 669,03% a.a.

Informações complementares**Resumo da fatura**

Consumos de 30/12 a 29/01	R\$ 1.313,68	Juros do mês anterior	R\$ 63,69
Tarifas e encargos	R\$ 17,14	Pagamentos e créditos devolvidos	R\$ 1.050,00
Multas por atraso	R\$ 0,00		
Total da fatura de dezembro	R\$ 1.405,77		
		Total	R\$ 1.750,28

**Pague sua fatura pelo app Mercado Pago**

Parcele ou pague qualquer valor do mínimo ao total da sua fatura. Você pode pagar com saldo em conta e liberar seu limite na hora. Ou pagar com Pix, boleto ou na lotérica.

Detalhes de consumo

Movimentações na fatura

Data	Movimentações	Valor em R\$
03/01	Pagamento da fatura de janeiro/2026	R\$ 1.050,00
30/01	Juros do rotativo	R\$ 63,69
30/01	IOF do rotativo	R\$ 2,24
30/01	Tarifa de uso do crédito emergencial	R\$ 14,90

Cartão Visa [*****6410]

Data	Movimentações		Valor em R\$
04/06	PedroHenrique	Parcela 8 de 8	R\$ 87,50
04/06	PedroHenrique	Parcela 8 de 8	R\$ 25,00
01/08	Joaquimfeitosa	Parcela 6 de 8	R\$ 200,00
05/09	MP*RIHOMOLIMOEIR	Parcela 5 de 5	R\$ 125,95
08/09	HNA*OBOTICARIO	Parcela 5 de 6	R\$ 100,00
27/09	Joaquimfeitosa	Parcela 5 de 8	R\$ 168,75
03/11	Joaquimfeitosa	Parcela 3 de 8	R\$ 112,50
02/12	Joaquimfeitosa	Parcela 2 de 8	R\$ 142,50
Total			R\$ 1.313,68

Cartão Visa [*****6410]

Data	Movimentações	Valor em R\$
------	---------------	--------------

Cartão Visa [*****6410]

Data	Movimentações		Valor em R\$
06/12	CasaFreitas	Parcela 2 de 4	R\$ 11,48
06/12	FIX PAY*PAROMA LUSTRES	Parcela 2 de 2	R\$ 100,00
03/01	Joaquimfeitosa	Parcela 1 de 8	R\$ 90,00
03/01	Joaquimfeitosa	Parcela 1 de 2	R\$ 150,00
Total			R\$ 1.313,68

Parcele a fatura do seu Cartão de Crédito Mercado Pago

Sabemos que às vezes o orçamento aperta e para te ajudar nesses momentos, **disponibilizamos o parcelamento de fatura.**

Fazendo o parcelamento, você dilui o valor total da fatura em parcelas com valores iguais, continua usando o limite que estiver disponível e evita o bloqueio do seu cartão de crédito.

Conheça as opções de parcelamento e escolha a melhor para você:

1 + 7x R\$ 358,33

Total: R\$ 2.866,64

1 + 8x R\$ 339,41

Total: R\$ 3.054,69



Consulte mais opções de parcelamento no app

Parcelar sua fatura é bem simples!

- 1 Acesse o app do Mercado Pago
- 2 Clique em "Visa"
- 3 Clique em "Pagar"
- 4 Selecione "Parcelar fatura"
- 5 Escolha a melhor opção de parcelamento
- 6 Pague a entrada para efetivar seu parcelamento



Seu cartão de crédito

Datas importantes

Melhor dia de compra	30/01/2026
Fechamento da fatura	29/01/2026
Próximo fechamento	28/02/2026

Limite do cartão de crédito

Limite utilizado	R\$ 4.600,00
Limite disponível	R\$ 0,00

Saques com seu cartão de crédito

Saque dinheiro no caixa eletrônico e pague depois.

Saque utilizado	R\$ 50,00
Saque disponível	R\$ 0,00

Tarifa de saque	R\$ 9,90
Juros	14% a.m (381,80% a.a.)
IOF	0,25% a.m (3,05% a.a.) + 0,38% adicional
IOF Internacional	3,50% a.m (51,11% a.a.)

Observe que a rede do caixa eletrônico pode cobrar custos adicionais.

Lançamentos futuros

O valor total de lançamentos futuros do seu Cartão de Crédito Mercado Pago inclui: compras parceladas, faturas parceladas e encargos. Ele pode variar diariamente de acordo com seus gastos.

Você pode fazer o acompanhamento desse valor em tempo real através do aplicativo do Mercado Pago.

Compras parceladas	R\$ 3.226,71
Fatura parcelada	R\$ 0,00
Total	R\$ 3.226,71

Opções de pagamento

Pagamento total

Ao pagar o valor total da fatura, **você libera seu limite do cartão de crédito**. Se você não pagar o total até a data de vencimento, haverá cobrança de multa e juros por atraso descritos na seção de "Pagamento em atraso".

Parcelamento de fatura

Você pode parcelar o total da sua fatura em parcelas de valores iguais. A primeira parcela deve ser paga no ato e no valor exato indicado no parcelamento e nas demais nas faturas seguintes. **Com essa opção, você fica em dia e paga menos encargos.**

Juros do parcelamento	16,90% a.m. (551,29% a.a.)
IOF	0,25% a.m. (3,05% a.a.) + 0,38% adicional
CET (Custo Efetivo Total) máximo	669,03% a.a.

Pagamento mínimo

Valor mínimo para ser pago: R\$ 339,41 + 8x de R\$ 339,41. Você tem essa opção de parcelamento disponível, porque você fez pagamento parcial anteriormente. Pagando este valor agora, **o saldo restante vai ser parcelado automaticamente**. As parcelas vão estar em suas próximas faturas.

Juros do parcelamento	16,90% a.m. (551,29% a.a.)
IOF	0,25% a.m. (3,05% a.a.) + 0,38% adicional
CET (Custo Efetivo Total)	669,03% a.a.

Pagamento em atraso

Você fica em atraso se pagar menos que o mínimo ou não pagar sua fatura. Além da cobrança de multa e juros por atraso, seu cartão pode ser bloqueado. Prefira parcelar sua fatura em valores que caibam no seu bolso.

Juros do rotativo	17,90% a.m. (621,39% a.a.)
Juros de mora	1% a.m. (12,69% a.a.)
Multa por atraso	2%
IOF	0,25% a.m. (3,05% a.a.) + 0,38% adicional.
CET (Costo Total Efectivo) rotativo	575,45% a. a.

Compras internacionais

Para fazer a conversão, utilizamos a cotação do dólar no dia da compra. Você pode conferir as taxas de conversão diária [aqui](#).

IOF internacional	3,50% do valor da compra
-------------------	--------------------------

Cobranças

Caso não ocorra ao menos o pagamento mínimo da fatura até o vencimento, o Mercado Pago está autorizado, nos termos do contrato, a realizar o débito em sua conta no valor mínimo da fatura, desde que haja saldo suficiente.

Teto de juros

No dia 03/01/2024, entrou em vigor o teto de juros do cartão de crédito. A partir dessa data, a soma dos juros e encargos financeiros do rotativo e do parcelamento de fatura não poderá ultrapassar 100% do valor da dívida original. Quando você optar pelo parcelamento da fatura, o Mercado Pago acompanhará todos os seus pagamentos para garantir que o teto de juros seja observado.

Declaração anual de quitação de débito

O Mercado Pago declara, nos termos da Lei 12.007/09, que os débitos referentes ao cartão de crédito no ano de 2024 foram devidamente quitados. Esta declaração substitui os comprovantes dos pagamentos dos anos anteriores, assim como, aqueles pagamentos realizados até a data de vencimento da fatura de dezembro/24. Exclui-se desta declaração transações parceladas a vencer e despesas contestadas em análise.

Fale com a gente

SAC

0800 637 7246

Ouvidoria

0800 688 4365

Canal de Libras

Acesse o link disponível na página principal do app ou site.

Tipos de IOF: % IOF Crédito, % IOF Diário, % IOF Moeda Estrangeira

CET (Custo Efetivo Total): Os CETs apresentados nesta fatura representam as condições vigentes na data em que foram calculados. [Ver composição do CET](#).

Olá, Fatima Gomes

Essa é sua fatura de dezembro

Total a pagar	Vence em	Limite total	Saque total
R\$ 1.405,77	05/01/2026	R\$ 4.600,00	R\$ 50,00

Pagar o valor total da fatura é sempre a sua melhor opção, mas para evitar atrasos oferecemos outras alternativas para ficar em dia:

Parcelamento de fatura**Até 1 + 15x R\$ 158,97**

Pagando a primeira parcela agora, as próximas parcelas deverão ser pagas nos próximos meses.

Juros do parcelamento 8,90% a.m. (178,19% a.a.), IOF 0,25% a.m. (3,05% a.a.) + 0,38% adicional, CET (Custo Efetivo Total) máximo 276,05% a.a.

Pagamento mínimo**R\$ 175,09**

Pagando o valor mínimo, a diferença entre o pagamento mínimo e o pagamento total da fatura será lançada na próxima fatura com o acréscimo de juros no valor de R\$ 228,05.

Juros do rotativo 17,90% a.m. (621,39% a.a.), IOF 0,25% a.m. (3,05% a.a.) + 0,38% adicional, CET (Custo Efetivo Total) rotativo 426,35% a.a.

Informações complementares**Resumo da fatura**

Consumos de 30/11 a 29/12	R\$ 1.447,87	Juros do mês anterior	R\$ 0,00
Tarifas e encargos	R\$ 14,90	Pagamentos e créditos devolvidos	R\$ 1.313,10
Multas por atraso	R\$ 0,00		
Total da fatura de novembro	R\$ 1.256,10		
		Total	R\$ 1.405,77

**Pague sua fatura pelo app Mercado Pago**

Parcele ou pague qualquer valor do mínimo ao total da sua fatura. Você pode pagar com saldo em conta e liberar seu limite na hora. Ou pagar com Pix, boleto ou na lotérica.

Detalhes de consumo

Movimentações na fatura

Data	Movimentações	Valor em R\$
01/12	Pagamento da fatura de dezembro/2025	R\$ 1.256,10
04/12	Pagamento da fatura de dezembro/2025	R\$ 57,00
30/12	Tarifa de uso do crédito emergencial	R\$ 14,90

Cartão Visa [*****6410]

Data	Movimentações		Valor em R\$
03/01	MP *LCSANTOS	Parcela 12 de 12	R\$ 83,33
07/05	PedroHenrique	Parcela 8 de 8	R\$ 98,00
04/06	PedroHenrique	Parcela 7 de 8	R\$ 87,50
04/06	PedroHenrique	Parcela 7 de 8	R\$ 25,00
01/08	Joaquimfeitosa	Parcela 5 de 8	R\$ 200,00
05/09	MP*RIHOMOLIMOEIR	Parcela 4 de 5	R\$ 125,95
08/09	HNA*OBOTICARIO	Parcela 4 de 6	R\$ 100,00
27/09	Joaquimfeitosa	Parcela 4 de 8	R\$ 168,75
Total			R\$ 1.447,87

Cartão Visa [*****6410]

Data	Movimentações	Valor em R\$
03/11	Joaquimfeitosa	Parcela 2 de 8 R\$ 112,50

Cartão Visa [*****6410]

Data	Movimentações	Valor em R\$
02/12	CenterPark	R\$ 6,00
02/12	Joaquimfeitosa	Parcela 1 de 8 R\$ 142,50
02/12	COMERCIAL Z S FRANCISC	R\$ 39,60
02/12	ARMARINHO TEIXEIRA LTD	R\$ 21,00
04/12	Popularatacadista	R\$ 66,83
04/12	Popularatacadista	R\$ 34,40
04/12	Popularatacadista	R\$ 25,03
Total		R\$ 1.447,87

Detalhes de consumo

Cartão Visa [*****6410]

Data	Movimentações		Valor em R\$
06/12	CasaFreitas	Parcela 1 de 4	R\$ 11,48
06/12	FIX PAY*PAROMA LUSTRES	Parcela 1 de 2	R\$ 100,00
Total			R\$ 1.447,87

Parcele a fatura do seu Cartão de Crédito Mercado Pago

Sabemos que às vezes o orçamento aperta e para te ajudar nesses momentos, **disponibilizamos o parcelamento de fatura.**

Fazendo o parcelamento, você dilui o valor total da fatura em parcelas com valores iguais, continua usando o limite que estiver disponível e evita o bloqueio do seu cartão de crédito.

Conheça as opções de parcelamento e escolha a melhor para você:

1 + 3x R\$ 400,16

Total: R\$ 1.600,64

1 + 5x R\$ 289,71

Total: R\$ 1.738,26

1 + 14x R\$ 163,66

Total: R\$ 2.454,90

1 + 15x R\$ 158,97

Total: R\$ 2.543,52



Consulte mais opções de parcelamento no app

Parcelar sua fatura é bem simples!

- 1 Acesse o app do Mercado Pago
- 2 Clique em "Visa"
- 3 Clique em "Pagar"
- 4 Selecione "Parcelar fatura"
- 5 Escolha a melhor opção de parcelamento
- 6 Pague a entrada para efetivar seu parcelamento



Seu cartão de crédito

Datas importantes

Melhor dia de compra	30/12/2025
Fechamento da fatura	29/12/2025
Próximo fechamento	29/01/2026

Limite do cartão de crédito

Limite utilizado	R\$ 4.600,00
Limite disponível	R\$ 0,00

Saques com seu cartão de crédito

Saque dinheiro no caixa eletrônico e pague depois.

Saque utilizado	R\$ 50,00
Saque disponível	R\$ 0,00

Tarifa de saque	R\$ 9,90
Juros	14% a.m (381,80% a.a.)
IOF	0,25% a.m (3,05% a.a.) + 0,38% adicional
IOF Internacional	3,50% a.m (51,11% a.a.)

Observe que a rede do caixa eletrônico pode cobrar custos adicionais.

Lançamentos futuros

O valor total de lançamentos futuros do seu Cartão de Crédito Mercado Pago inclui: compras parceladas, faturas parceladas e encargos. Ele pode variar diariamente de acordo com seus gastos.

Você pode fazer o acompanhamento desse valor em tempo real através do aplicativo do Mercado Pago.

Compras parceladas	R\$ 3.520,39
Fatura parcelada	R\$ 0,00
Total	R\$ 3.520,39

Opções de pagamento

Pagamento total

Ao pagar o valor total da fatura, **você libera seu limite do cartão de crédito**. Se você não pagar o total até a data de vencimento, haverá cobrança de multa e juros por atraso descritos na seção de "Pagamento em atraso".

Parcelamento de fatura

Você pode parcelar o total da sua fatura em parcelas de valores iguais. A primeira parcela deve ser paga no ato e no valor exato indicado no parcelamento e nas demais nas faturas seguintes. **Com essa opção, você fica em dia e paga menos encargos.**

Juros do parcelamento	8,90% a.m. (178,19% a.a.)
IOF	0,25% a.m. (3,05% a.a.) + 0,38% adicional
CET (Custo Efetivo Total) máximo	276,05% a.a

Pagamento mínimo

O valor mínimo que você deve pagar é de **R\$ 175,09**. **Pagando esse valor, o saldo dessa fatura vai ser lançado na fatura do próximo mês junto com os encargos.**

Juros do rotativo	17,90% a.m. (621,39% a.a.)
IOF	0,25% a.m. (3,05% a.a.) + 0,38% adicional
CET (Custo Total Efetivo) rotativo	426,35% a.a

Pagamento em atraso

Você fica em atraso se pagar menos que o mínimo ou não pagar sua fatura. Além da cobrança de multa e juros por atraso, seu cartão pode ser bloqueado. Prefira parcelar sua fatura em valores que caibam no seu bolso.

Juros do rotativo	17,90% a.m. (621,39% a.a.)
Juros de mora	1% a.m. (12,69% a.a.)
Multa por atraso	2%
IOF	0,25% a.m. (3,05% a.a.) + 0,38% adicional.
CET (Costo Total Efectivo) rotativo	575,45% a. a.

Compras internacionais

Para fazer a conversão, utilizamos a cotação do dólar no dia da compra. Você pode conferir as taxas de conversão diária [aqui](#).

IOF internacional	3,50% do valor da compra
-------------------	--------------------------

Cobranças

Caso não ocorra ao menos o pagamento mínimo da fatura até o vencimento, o Mercado Pago está autorizado, nos termos do contrato, a realizar o débito em sua conta no valor mínimo da fatura, desde que haja saldo suficiente.

Teto de juros

No dia 03/01/2024, entrou em vigor o teto de juros do cartão de crédito. A partir dessa data, a soma dos juros e encargos financeiros do rotativo e do parcelamento de fatura não poderá ultrapassar 100% do valor da dívida original. Quando você optar pelo parcelamento da fatura, o Mercado Pago acompanhará todos os seus pagamentos para garantir que o teto de juros seja observado.

Declaração anual de quitação de débito

O Mercado Pago declara, nos termos da Lei 12.007/09, que os débitos referentes ao cartão de crédito no ano de 2024 foram devidamente quitados. Esta declaração substitui os comprovantes dos pagamentos dos anos anteriores, assim como, aqueles pagamentos realizados até a data de vencimento da fatura de dezembro/24. Exclui-se desta declaração transações parceladas a vencer e despesas contestadas em análise.

Fale com a gente

SAC

0800 637 7246

Ouvidoria

0800 688 4365

Canal de Libras

Acesse o link disponível na página principal do app ou site.

Tipos de IOF: % IOF Crédito, % IOF Diário, % IOF Moeda Estrangeira

CET (Custo Efetivo Total): Os CETs apresentados nesta fatura representam as condições vigentes na data em que foram calculados. [Ver composição do CET](#).