



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2602056400100015301

Data de retorno do consumidor(a): 16/02/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FÁTIMA GOMES DE OLIVEIRA

CNPJ/CPF: 122.935.983-49

Endereço: Raimundo Valdelírio - N° 1193 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-700

Telefone: (85) 99698-3445

E-mail: fatiamoliveira1193@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Mercado Pago

Nome Fantasia: Mercado Pago

CPF/CNPJ: 10.573.521/0001-91

Endereço de Correspondência: Avenida das Nações Unidas - 3003 - Bonfim - Osasco - SP - 06233-200

Telefone Institucional: (11) 2543-4155

E-mail Institucional: oficios@mercadolivre.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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).

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



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

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 06 de Fevereiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Alina Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:
Fátima Gomes de Oliveira

FÁTIMA GOMES DE OLIVEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____