

Ilmo. Sr(a). Coordenador(a) deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon de Maracanaú/CE

Resposta ao Procedimento nº: 26.01.0564.001.00026-3

Reclamante: SHIRLENE MORAIS DA SILVA

MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA., CNPJ/MF nº 03.361.252/0001-34

Olá, Shirlene. Tudo bem?

Recebemos seu relato sobre a compra da televisão realizada em outubro/2025, bem como as informações referentes ao defeito apresentado em 19/10/2025, à coleta do produto em 27/10/2025 e à pendência do ressarcimento prometido.

Para que possamos dar continuidade à tratativa e viabilizar o reembolso, é necessário que a titular da conta realize duas etapas obrigatórias no aplicativo:

1. Validação de documentação na conta (verificação de identidade);
2. Aceite dos Termos e Condições do aplicativo.

Essas validações são exigências de segurança e conformidade e, enquanto estiverem pendentes, o sistema não permite a conclusão do processo de reembolso, mesmo com a devolução do produto já realizada.

Como regularizar:

- Acesse o app com a conta utilizada na compra;
- Vá em Perfil/Minha conta (ou Configurações) e procure por Validação de identidade/Documentos;
- Envie os documentos solicitados e finalize o processo;
- Em seguida, realize o aceite dos Termos e Condições, caso apareça a solicitação ao entrar no app.

Assim que as etapas forem concluídas, por favor responda a este e-mail confirmando (se possível, anexando um print da tela de validação concluída). Na sequência, daremos andamento à análise e ao processamento do ressarcimento.



Permanecemos à disposição para orientar caso encontre qualquer dificuldade durante as validações.

Atenciosamente,

Mercado Livre

Osasco/SP, 16 de janeiro de 2026.