



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte - Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar, Centro - Rio de Janeiro/RJ

**COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**

**Inquérito Civil nº 221/2019**

**CONSIDERANDO** o teor do procedimento em epígrafe, noticiando suposta irregularidade perpetrada pela empresa MercadoPago.com Representações Ltda., concernente a realizar cobrança de tarifa fixa no valor de R\$ 3,00 (três reais) para efetuar o reembolso de compra cancelada pelo consumidor, a título de transferência de valores entre contas diferentes;

**CONSIDERANDO** que é direito básico do consumidor a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços, a teor do art. 6º, inciso IV, da Lei 8.078/90;

**CONSIDERANDO** que o artigo 39, inciso V, da Lei nº 8.078/90 veda que o fornecedor exija do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

**CONSIDERANDO** que compete ao Ministério Público, nos termos do artigo 129, inciso III, da Constituição da República, combinado com os artigos 81, parágrafo único, e 82, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, a proteção dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos do consumidor;

**CONSIDERANDO** que o MercadoPago.com Representações Ltda. é a empresa responsável pelo site [www.mercadopago.com.br](http://www.mercadopago.com.br) ("site Mercado Pago") e, na qualidade de Instituição de Pagamento, está regulamentada pela Lei nº 12.865/2013, pelas Resoluções do Conselho Monetário Nacional ("CMN") nºs 4.281 e 4.283 de 2013 e



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte - Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar, Centro - Rio de Janeiro/RJ

Circulares do Banco Central do Brasil ("BRACEN") nºs 3.680, 3.681 de 2013, 4.433 de 2015 e 3.885 de 2018;

**CONSIDERANDO** que o Mercado Pago presta a seus clientes um serviço virtual de gerenciamento de conta de pagamento pré-paga e serviços de pagamento e recebimento de valores, por meio do qual são atribuídas aos usuários contas de pagamento (demonstrações do dinheiro custodiado), e, nesse contexto, atua como mandatário dos usuários para dar cumprimento às suas solicitações de envio, recebimento ou retirada de dinheiro, pagamento de produtos ou serviços;

**CONSIDERANDO** que para a abertura de conta de pagamento e utilização dos serviços do Mercado Pago, os usuários vendedores e compradores devem aderir e cumprir os Termos e Condições de Uso e respectivos anexos ("Termos e Condições de Uso"), que se encontram publicamente disponíveis no site do Mercado Pago e consistem no contrato firmado entre o Mercado Pago e os seus usuários, estabelecendo os direitos e as obrigações de ambas as partes.

**CONSIDERANDO** que o Mercado Pago disponibiliza aos seus usuários de forma clara informações sobre a empresa, seus serviços, e, em especial, as tarifas cobradas aos usuários pela prestação dos seus serviços;

**CONSIDERANDO** que a cobrança da tarifa para transferência de valores da conta Mercado Pago para uma conta bancária, excetuada a hipótese de cancelamento da compra, é legítima, eis que representa uma contraprestação dos serviços prestados pelo Mercado Pago;

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio do Promotor de Justiça que adiante subscreve, vem com fulcro no artigo 5º, § 6º da Lei 7.347/85, bem como no uso de suas demais atribuições legais, celebrar



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte - Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar, Centro - Rio de Janeiro/RJ

**COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**

com **MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.**, doravante denominado compromitente, neste ato regularmente representado, nos seguintes termos:

**DAS OBRIGAÇÕES:**

O *compromitente* se obriga a adotar as seguintes providências:

a) Abster-se de realizar cobrança de tarifa para a transferência de valores da conta Mercado Pago para uma conta bancária (procedimento denominado "retirada de dinheiro") na hipótese de cancelamento de compra cujo pagamento ocorreu por qualquer meio, independentemente de quem tenha solicitado o cancelamento (comprador ou vendedor);

a.1) A isenção da tarifa apenas será aplicada na primeira transferência de valores entre contas que ocorrer após o cancelamento da compra, de forma que, se o usuário não transferir o valor de forma integral na primeira transferência, nas transferências subsequentes ("retirada parcial") as tarifas poderão ser cobradas normalmente, quando aplicáveis;

b) Proceder à respectiva adequação da página "Como retirar o dinheiro do Mercado Pago"<sup>1</sup> mencionada na cláusula 2.3.4 dos "Termos e Condições de Uso", para que informe que, no caso de cancelamento de compra cujo pagamento foi realizado mediante qualquer meio, não haverá a cobrança da tarifa na primeira transferência de valores entre

<sup>1</sup> [https://www.mercadopago.com.br/ajuda/retirar-para-conta-bancaria\\_304](https://www.mercadopago.com.br/ajuda/retirar-para-conta-bancaria_304)



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte - Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar, Centro - Rio de Janeiro/RJ

a conta Mercado Pago e a conta bancária indicada pelo usuário, podendo ser cobrada nas eventuais transferências subsequentes, quando aplicável;

b.1) A alteração mencionada no item "b" será implementada no prazo de 60 (sessenta) dias.

**SANÇÕES PECUNIÁRIAS:**

- b) O não cumprimento das obrigações assumidas no presente compromisso de ajustamento de conduta implicará ao *compromitente* o pagamento de sanção pecuniária no valor de R\$ 1.000,00 (hum mil reais), por ocorrência/infração, sem prejuízo de execução específica da mesma obrigação;
- c) Caso o Ministério Público apure a existência de um ou mais eventos que, em seu entendimento, caracterizem o não cumprimento das obrigações previstas neste compromisso de ajustamento de conduta pelo *compromitente*, notificará a mesma, antes da aplicação da multa prevista no item anterior, para que apresente os esclarecimentos pertinentes acerca dos fatos noticiados, no prazo de 10 (dez) dias úteis;

**DA FISCALIZAÇÃO:**

- d) O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro poderá fiscalizar a execução do presente acordo, tomando as providências legais cabíveis à espécie sempre que entender necessário, ou poderá cometer a respectiva fiscalização a outro órgão que vier a indicar;



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte - Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar, Centro - Rio de Janeiro/RJ

### DA EFICÁCIA:

- e) O presente compromisso produzirá seus efeitos legais a partir de sua celebração e terá eficácia de título executivo extrajudicial, os termos do artigo 5º, §6º, *fine*, da Lei 7.347/85 e do artigo 784, II, do Código de Processo Civil.

### DA DESTINAÇÃO DAS SANÇÕES:

- f) as sanções cominadas na alínea "c" do presente compromisso de ajustamento de conduta reverterão ao Fundo de que cuida o artigo 13 da Lei 7.347/85.

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

- g) O site [www.mercadopago.com.br](http://www.mercadopago.com.br) e suas ferramentas estão em constante modificação, seja em razão de inovações tecnológicas ou por decisão de cunho gerencial da empresa, e, portanto, havendo alteração na forma de transferência de valores, sem que haja alteração do objeto do presente Termo de Compromisso, as novas metodologias e/ou fluxos considerar-se-ão incorporadas ao presente instrumento e não representarão descumprimento do presente Termo.
- h) Na hipótese de promulgação de nova legislação que altere de maneira específica as obrigações das instituições de pagamento, as partes se comprometem a rever, renegociar e/ou aditar o presente instrumento, reconhecendo, desde logo, não lhes assistir nenhum direito adquirido ao



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte - Comarca da Capital  
Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar, Centro - Rio de Janeiro/RJ

modelo anterior, bem como não existir, por parte da compromissária, nenhuma obrigação de seguir procedimentos anteriores que venham a ser modificados ou até mesmo proibidos pela nova norma.

- i) O presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta terá abrangência nacional.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2020.

**Rodrigo Terra**

Promotor de Justiça

**RODRIGO TERRA** Matr. 1878

Promotor de Justiça

**MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.**

Representante Legal

Juliana Marcucci Pontes  
OAB 212.561