

**RESUMO DE TERMO DE COMPROMISSO VOLUNTÁRIO FIRMADO PELA  
EMPRESA EBAZAR.COM.BR LTDA. (MERCADO LIVRE) PERANTE A  
FUNDAÇÃO PROCON/SP.**

**COMPROMISSOS ENTRE AS PARTES:**

1. À **FUNDAÇÃO PROCON/SP** e o **MERCADO LIVRE** coordenarão atividades voltadas para a educação dos consumidores que utilizam o comércio eletrônico. Dentre outras iniciativas, as partes divulgarão e ensinarão como utilizar o canal de resolução de disputas *online* Programa Compra Garantida, para que o consumidor consiga resolver eventuais reclamações de forma rápida e segura.

2. A Compra Garantida é um programa oferecido gratuitamente pelo Mercado Livre que garante a devolução do valor ao comprador no caso de não recebimento do produto, produto com defeito ou em caso de arrependimento, conforme prazos e requisitos dos Termos e Condições do Compra Garantida<sup>1</sup> e página do Programa<sup>2</sup>

3. O **MERCADO LIVRE** disponibilizará um canal de contato direto para a **FUNDAÇÃO PROCON/SP**, preferencialmente por e-mail, através do qual a **FUNDAÇÃO PROCON/SP** poderá enviar ofícios com pedidos de remoção de anúncios e ofícios de solicitação de dados usuários que inequivocamente infrinjam direitos dos consumidores.

4. Os ofícios com pedidos de remoção de anúncios deverão necessariamente indicar a URL específica do anúncio irregular, juntamente com a justificativa do motivo pelo qual o anúncio é considerado uma violação ao direito do consumidor. O **MERCADO LIVRE** removerá os URLs indicados no ofício e informará aos usuários vendedores que suas publicações foram retiradas do site a pedido da **FUNDAÇÃO PROCON/SP** em virtude de alegada violação aos direitos do consumidor. O **MERCADO LIVRE** não dará seguimento à solicitação de remoção caso sejam enviados apenas termos genéricos de anúncios irregulares, haja vista o risco de se remover conteúdo lícito da plataforma.

5. A **MERCADO LIVRE** reputará como válidos unicamente os ofícios que forem enviados por e-mails institucionais da **FUNDAÇÃO PROCON/SP** (com domínio @procon.sp.gov.br), não podendo a **FUNDAÇÃO PROCON/SP** ou seus funcionários utilizarem e-mails pessoais para tal fim. Caso sejam enviados ofícios por e-mails não institucionais, o **MERCADO LIVRE** não dará seguimento à

---

1 [https://www.mercadopago.com.br/ajuda/compra-garantida\\_601](https://www.mercadopago.com.br/ajuda/compra-garantida_601)

2 [https://www.mercadolivre.com.br/compra-garantida?matt\\_add\\_group\\_id=111150047976&matt\\_match\\_type=b&matt\\_network=g&matt\\_device=c&matt\\_create=528938304678&matt\\_keyword=&matt\\_ad\\_position=&matt\\_ad\\_type=&matt\\_merchant\\_id=&matt\\_product\\_id=&matt\\_product\\_partition\\_id=&matt\\_target\\_id=dsa-19959388920&gclid=CjwKCAjwj8eJBhA5EiwAg3z0mx3n2HYxQD6b2nFTmTMU68hBAyt\\_lfqNcwoCJGg-3nlQvezpJT6DBoCPJIQavD\\_BwE](https://www.mercadolivre.com.br/compra-garantida?matt_add_group_id=111150047976&matt_match_type=b&matt_network=g&matt_device=c&matt_create=528938304678&matt_keyword=&matt_ad_position=&matt_ad_type=&matt_merchant_id=&matt_product_id=&matt_product_partition_id=&matt_target_id=dsa-19959388920&gclid=CjwKCAjwj8eJBhA5EiwAg3z0mx3n2HYxQD6b2nFTmTMU68hBAyt_lfqNcwoCJGg-3nlQvezpJT6DBoCPJIQavD_BwE)

solicitação, tampouco adotará as prerrogativas do presente **TERMO DE COMPROMISSO VOLUNTÁRIO**.

6. Buscando a regularização dos seus usuários vendedores e também proporcionar uma boa experiência aos usuários compradores, a **MERCADO LIVRE** continuará exigindo a emissão de notas fiscais dos usuários que vendam produtos na plataforma de forma não eventual, situação na qual o Mercado Livre torna o uso de sua rede logística como obrigatória.

7. A **FUNDAÇÃO PROCON/SP**, na hipótese de identificar um usuário vendedor que reiteradamente gere reclamações de usuários compradores, poderá enviar ofício ao **MERCADO LIVRE**, por meio do canal digital estabelecido neste instrumento, requerendo que o usuário vendedor seja instado a apresentar as notas fiscais dos produtos vendidos, sob pena de sofrer possíveis sanções por parte do **MERCADO LIVRE**, sem prejuízo de a **FUNDAÇÃO PROCON/SP** também exercer os poderes de fiscalização e aplicação de sanções administrativas, nos termos de lei.

8. O **MERCADO LIVRE** comparecerá nas audiências conciliatórias em que seus usuários vendedores forem apontados com reclamado, sempre que notificado pela **FUNDAÇÃO PROCON/SP**, a fim de constatar o tratamento dispensado por este ao consumidor e adotar as providências administrativas pertinentes no caso de violação aos Termos de Uso de sua plataforma.

9. Pelo período de dois anos, o **MERCADO LIVRE** encaminhará à **FUNDAÇÃO PROCON/SP** relatórios trimestrais com a quantidade de anúncios irregulares baixados no período, podendo o **MERCADO LIVRE** e a **FUNDAÇÃO PROCON/SP** decidirem, em conjunto, a dar enfoque à remoção de determinados produtos que entenderem apresentar maior lesividade aos consumidores. Após este período de dois anos, a periodicidade do envio dos relatórios será acordada entre as partes.

10. O **MERCADO LIVRE** informa que mantém o *Brand Protection Program* aos titulares de direitos de propriedade intelectual, programa este desenvolvido e oferecido gratuitamente pelo **MERCADO LIVRE** que permite, através de canal específico, a realização de denúncias e remoção de anúncios que infrinjam direitos de propriedade intelectual de terceiros, após a efetiva comprovação da titularidade do direito<sup>3</sup>.

11. Em virtude do presente **TERMO DE COMPROMISSO VOLUNTÁRIO**, sempre que o ofício requisitar, o **MERCADO LIVRE** poderá disponibilizar as informações pessoais de seus usuários à **FUNDAÇÃO PROCON/SP** por meio do canal de contato indicado na Cláusula 2.2. Cada Parte poderá atuar como "Controlador" das informações pessoais, nos termos do art. 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709), e deverá tratar as

---

<sup>3</sup> [https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/Programa-de-Prote%C3%A7ao-Propriedade-Intelectual\\_2099](https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/Programa-de-Prote%C3%A7ao-Propriedade-Intelectual_2099)

Informações Pessoais em conformidade com o disposto na referida Lei.

12. O presente **TERMO DE COMPROMISSO VOLUNTÁRIO** não isenta o **MERCADO LIVRE** de nenhuma responsabilidade administrativa ou judicial perante a **FUNDAÇÃO PROCON/SP**, não podendo ser utilizado como matéria de defesa em nenhum processo ou procedimento que envolva a **FUNDAÇÃO PROCON/SP**.

São Paulo, 11 de novembro de 2021.