EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) ELTON

DESCARTAMED COMERCIO E REPRESENTACAO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 11.815.774/0001-97, com sede na Rua não informada, 1026, Coophavila II, Cidade não informada/MS, CEP: 79097-070, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, por intermédio de seu(sua) advogado(a) que esta subscreve, com fundamento em [BASE\_LEGAL], interpor o presente

**CONTRARRAZÕES AO RECURSO ADMINISTRATIVO**

pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

**I - DOS FATOS**

Em fevereiro de 2023, o requerente teve sua conta no Mercado Livre (ML) invadida após cair em um golpe de engenharia social. O incidente ocorreu enquanto ele tentava vender um dispositivo eletrônico na plataforma. Durante as negociações, o requerente foi contactado, supostamente, por um interessado que, através de técnicas enganosas, obteve acesso a informações sensíveis do requerente. Esse acesso ilícito permitiu que o invasor alterasse senhas e dados pessoais, resultando em transações fraudulentas em nome do requerente. O golpe não apenas resultou em perda financeira direta devido às compras não autorizadas, mas também impactou sua reputação na plataforma de vendas, uma vez que sua conta foi sancionada por atividades suspeitas. Ineficaz foi o contato imediato com o suporte do ML para resolver a questão, que se limitou a escassas orientações genéricas sem resolver a suspensão ou recuperação das perdas financeiras.

**II - DOS FUNDAMENTOS**

A situação supra exposta enquadra-se nas práticas fraudulentas que violam o Código de Defesa do Consumidor, especialmente no que tange à segurança e à adequação das informações prestadas ao usuário. O Art. 14, § 1º do CDC aponta que o fornecedor de serviços é responsável por defeitos relativos à prestação destes, fato que inclui a falha na prevenção de acessos não autorizados. Além disso, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) estipula em seu Art. 46 que os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança aptas a proteger os dados pessoais, aspectos que tocaram diretamente o caso ao possibilitar que o invasor alterasse dados pessoais sensíveis do requerente sem detecção prévia ou ação corretiva efetiva por parte do ML. Nesse contexto, observa-se reiterada jurisprudência que responsabiliza plataformas digitais por falhas na segurança de dados, protegendo o consumidor contra práticas desleais e impondo ao fornecedor o dever de zelar pela integridade e confidencialidade dos dados dos usuários. A atuação do Mercado Livre, ao não responder de maneira eficaz e célere às solicitações de suporte após a fraude, também pode ser interpretada como falta de transparência e eficiência na resolução de conflitos, princípios estes que regem o Código de Defesa do Consumidor.

**III - DOS PEDIDOS**

Ante o exposto, requer:

a) Que o Mercado Livre seja responsabilizado pela negligência na segurança da conta do requerente e que realize a devolução integral dos valores subtraídos mediante fraude. b) Que seja determinada a reativação da conta do requerente, sem prejuízos à reputação e sem sanções decorrentes de actos não cometidos por ele. c) Que o Mercado Livre implemente medidas de segurança adicionais para prevenir futuras ocorrências de fraude, alinhando-se às diretivas da LGPD. d) Eventual indenização por danos morais decorrentes do transtorno e estresse causados, bem como o impacto negativo na reputação do requerente como vendedor na plataforma.

Nestes termos,

Pede deferimento.

, 20/03/2025.

ADVOGADO  
OAB/XX 12345