
ILUSTRÍSSIMO SENHOR DOUTOR DIRETOR DA FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON) MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE

Ref. F.A/CIP nº: 26.04.0564.001.00049-3

Reclamante: BRUNO VIANA SILVA

Reclamada: STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o número 16.501.555/0001-57, ambas com sede situada à Avenida Rebouças, nº 2.880, Pinheiros, São Paulo – SP, CEP 05402-500, denominada como “Reclamada”, vem respeitosamente, apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** ante a reclamação oferecida por **BRUNO VIANA SILVA**, nos termos exposto a seguir:

1. DA SÍNTESE DOS FATOS

O Reclamante relata que possui maquininha da empresa Ton e realizou uma transação no valor de R\$ 1.750,00. Contudo, afirma que o valor não foi creditado em sua conta vinculada à Ton, tendo sido direcionado para uma conta do Mercado Pago.

Informa que entrou em contato com a empresa para esclarecimentos, ocasião em que foi informado sobre a existência de um suposto contrato de garantia relacionado ao Mercado Pago, sem, entretanto, receber informações claras e suficientes acerca da destinação do valor.

Alega possuir débito antigo junto ao Mercado Pago, porém discorda da utilização do valor da transação para compensação dessa dívida, sustentando que se trata de instituições distintas e que não autorizou tal procedimento.

Assim, solicita esclarecimentos detalhados sobre o ocorrido e o estorno do valor de R\$ 1.750,00 para sua conta vinculada à Ton.

2. DA INAPLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Inicialmente, cumpre esclarecer que a relação estabelecida entre as partes **não configura relação de consumo**, nos termos do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor.

Os serviços prestados pela Reclamada se destinam exclusivamente a viabilizar a atividade econômica do Reclamante, mediante intermediação de pagamentos eletrônicos, crédito e gestão financeira, não havendo aquisição de produto ou serviço como destinatário final.



Vale esclarecer que a Reclamada atua como credenciadora de estabelecimentos comerciais, não exercendo qualquer atividade bancária.



Com efeito, a utilização do equipamento para intermediação de vendas e recebimento de valores retira do requerente a posição de hipossuficiente jurídico, não se verificando o desequilíbrio contratual típico das relações de consumo que justificaria a atuação protetiva deste órgão administrativo. Assim, não se mostra cabível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso em tela, tampouco a atuação jurisdicional do Procon, devendo o interessado buscar eventual reparação por outros meios legais, como as vias previstas no Código Civil e Código de Processo Civil, perante o Poder Judiciário comum.

Vale ainda destacar o entendimento adotado pelo Superior Tribunal de Justiça em recente acórdão proferido, elucidando claramente o modelo de negócio e fluxo da operação desenvolvida pela Stone corroborando o não enquadramento das atividades no Código de Defesa do Consumidor:



Ou seja, conforme brilhantemente esclarecido pelo E. STJ, trata-se de uma relação contratual em que o **lojista tem a liberdade para escolher com quem pactuar e operar**, negociando e avaliando qual empresa prefere contratar para **fomentar a atividade empresarial**.

Trata-se, portanto, de **relação estritamente empresarial**, regida por contrato e por normas específicas do Banco Central do Brasil, o que afasta a incidência do CDC e, por consequência, a atuação deste órgão.

3. DA ILEGITIMIDADE

Preliminarmente, cumpre esclarecer que os fatos narrados pelo Reclamante dizem respeito à retenção de valores decorrente de uma trava bancária externa, mecanismo aplicado por outra instituição financeira, no caso, o MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO SA, em razão de débito existente entre esta e o Reclamante.

Ademais, conforme informado e apresentado documentalmente pela próprio Reclamante, as Reclamadas atuam tão somente como intermediadoras processando e repassando valores conforme as instruções recebidas e os contratos firmados entre as partes envolvidas. Nesse sentido, é imprescindível destacar que **não houve qualquer retenção ou apropriação de valores pela Reclamada.**

O fluxo da transação evidencia que a quantia reclamada foi automaticamente transferida à instituição responsável pela aplicação do gravame (MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO SA), nos termos das normas regulatórias aplicáveis e do contrato firmado diretamente entre o Reclamante e a referida instituição.

Ressalte-se, ainda, que o **DESTINATÁRIO FINAL DO VALOR FOI A MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO SA**, que exerceu seu direito de retenção com base no vínculo

contratual existente com o Reclamante, inexistindo qualquer ingerência ou participação da Reclamada nessa relação.



A Reclamada **não possui poder decisório sobre a execução do gravame**, limitando-se à operacionalização sistêmica da ordem externa.

Dessa forma, é evidente que as alegações do Reclamante não guardam qualquer relação com eventual falha na prestação de serviços por parte da Reclamada. Pelo contrário, a Reclamada apenas processou a transação conforme as condições estabelecidas entre as partes envolvidas, demonstrando a ausência de qualquer irregularidade em sua conduta.

Assim sendo, resta evidente a ilegitimidade da Reclamada para responder pelos fatos descritos na reclamação, cabendo à Reclamante direcionar eventuais questionamentos diretamente à instituição que efetuou a retenção (MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO SA).

4. DOS ESCLARECIMENTOS

Com o intuito de esclarecer a situação relatada pelo Reclamante, importante esclarecer que não houve qualquer retenção ou apropriação indevida do valor reclamado em sua plataforma.

A retenção decorreu de trava bancária externa, aplicada pela MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO SA, em razão de obrigação contratual preexistente com o Reclamante.

A Reclamada, não constituiu o gravame, não se beneficiou dos valores, não participou da relação contratual que originou a dívida, tendo apenas executado a ordem sistêmica vinculada à garantia previamente registrada.

Etapa	Responsável	Atuação da Stone
Venda	Reclamante	✘ Não
Constituição da garantia	Mercado Crédito	✘ Não
Execução do gravame	Mercado Crédito	✘ Não
Transferência automática	Sistema regulado	✘ Não (sem ingerência)
Processamento técnico	Stone	Apenas operacional

Tabela de atribuições de responsabilidade

O mecanismo é autorizado pela regulamentação do Banco Central do Brasil, especialmente na Resolução nº 4.734/2019 e Lei nº 12.865/2013. Tais normas disciplinam a constituição e execução de garantias sobre recebíveis de cartão, permitindo sua compensação automática pelo credor.

A Reclamada ressalta que não possui ingerência sobre os débitos existentes entre a consumidora e terceiros, nem sobre as decisões desses terceiros de acionar mecanismos legais para a compensação de valores.

No mais, a responsabilidade pela retenção dos valores e pela aplicação do gravame recai integralmente sobre o MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO SA, que, como credor do Reclamante, exerceu o direito de retenção para quitação de dívida existente. A Reclamada não participa da relação contratual que deu origem à dívida e limitou-se a cumprir uma ordem externa, vinculada ao gravame identificado.

Tal entendimento, inclusive, já foi expressamente reconhecido em decisão administrativa proferida no âmbito do PROCON, no Processo nº 2507009000100261-3, em parecer datado de novembro de 2025, **no qual se concluiu pela exclusão da Pagar.me Pagamentos S.A. do polo passivo, diante da inexistência de relação de consumo direta com o Reclamante e da ausência de ingerência da empresa sobre o bloqueio realizado por terceiro.**

Na referida decisão, restou consignado que, no contexto dos arranjos de pagamento regulados pela Lei nº 12.865/2013, cada agente atua dentro de atribuições técnicas próprias, assumidas por meio de contratos independentes, **não sendo possível imputar à subcredenciadora responsabilidade por atos praticados por outras instituições, especialmente quando se trata de gravame externo decorrente de relação jurídica estranha à sua atuação.**

A controvérsia decorre exclusivamente de relação jurídica entre o Reclamante e terceiro. A responsabilidade pela retenção é integralmente da instituição credora que exerceu o direito de garantia.

Dessa forma, resta evidenciado que eventual gravame externo não pode ser imputado à Reclamada inexistindo conduta ilícita, omissão ou descumprimento de dever legal ou contratual por parte da empresa.

Assim, orienta-se que o Reclamante entre em contato diretamente com a instituição financeira mencionada para obter maiores esclarecimentos sobre a destinação do valor em questão, bem como eventuais procedimentos para a regularização da situação.

5. DOS PEDIDOS

Ante a inexistência de relação de consumo entre as partes, e o reconhecimento da inexistência de falha na prestação de serviços, requer o arquivamento da presente reclamação como NÃO FUNDAMENTADA sem a aplicação de quaisquer sanções.

A Stone permanece à disposição deste Ilustre Órgão para prestar eventuais esclarecimentos complementares, bem como, requer que todas as intimações referentes a este procedimento administrativo sejam encaminhadas a esta empresa, com sede na Avenida Rebouças, nº 2.880, Pinheiros, São Paulo – SP, CEP 05402-500, bem como para o e-mail procon@stone.com.br.

São Paulo, 7 de maio de 2026.

Cordialmente,



Lilian Nardelli Greco
OAB/SP 282.945

INAPLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

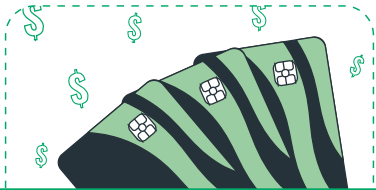
O código de defesa do Consumidor não se aplica à relação jurídica entre o estabelecimento comercial e as empresas de meio de pagamentos. Isto porque o lojista/prestador de serviços tem a liberdade de optar com quem contratar com o objetivo de fomentar sua atividade empresarial.



Portador/ Titular/ Usuário do Cartão: É quem está na posse do cartão (pré-pago, de crédito ou de débito) e utiliza este meio para efetuar suas compras.



Emissor: É a instituição responsável pela emissão dos cartões e pelo crédito cedido ao portador (limite de cartão, limite de crédito em conta corrente ou poupança).



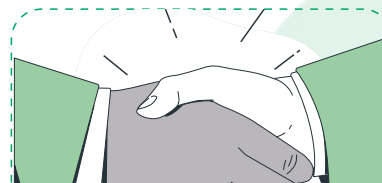
Bandeira: É quem institui as regras do sistema de pagamentos e fiscaliza as transações realizadas interligando e administrando as operações.



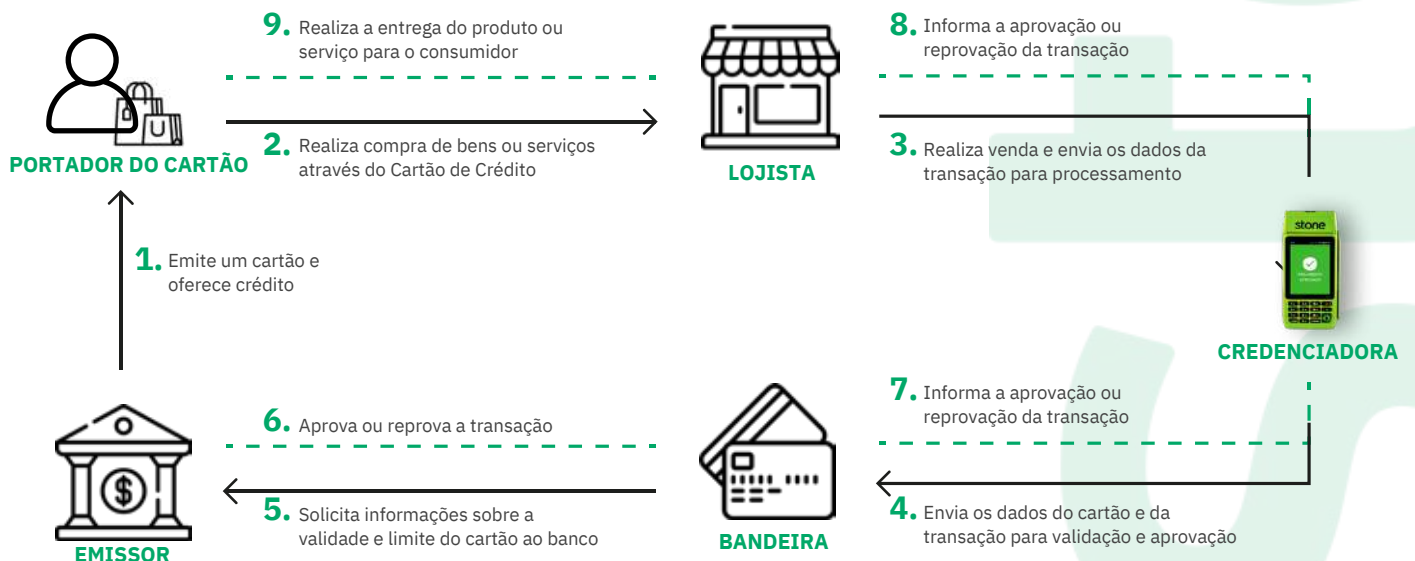
Credenciadora: É a intermediadora das transações (MEIO DE PAGAMENTO), com quem o lojista estabelece um contrato para a captura das compras, recebendo a comunicação da autorização da bandeira, repassa os valores ao lojista.



Subcredenciadora: Atua na captação das transações e credenciamento do lojista ou prestador de serviços, oferecendo a intermediação de operações com mais de uma credenciadora e bandeira e repassa o valor ao lojista na data contratada.



Lojistas ou fornecedores de produtos e serviços: É o estabelecimento comercial que aceita os cartões como forma de pagamento dos produtos e serviços a fim de fomentar sua atividade empresarial.



PORQUE NÃO SE TRATA DE UMA RELAÇÃO DE CONSUMO?



O empresário contrata os serviços da STONE/TON visando oferecer aos seus clientes a possibilidade de efetuar pagamento por meio de cartão de crédito, débito. A atividade desempenhada pela Stone/TON nada mais é que o fornecimento de terminal para que este pagamento seja processado. Como demonstrado acima, a CREDENCIADORA apenas faz a intermediação do pagamento.



Nessa perspectiva, os lojistas e prestadores de serviços, utilizam os serviços prestados pelas credenciadoras para incrementar seus lucros e com a pretensão de facilitar e concentrar sua arrecadação de crédito, afastando integralmente o conceito de consumidor.



O lojista ou prestador de serviço tem a liberdade de optar pela proposta que considera mais vantajosa ao seu modelo de negócio, assumindo o risco do negócio com quem vai operar, inexistindo hipossuficiência do contratante. Assim, como pacificado pelo STJ, aplica-se a Teoria Finalista afastando o conceito de consumidor.

COMO OS ÓRGÃOS E OS TRIBUNAIS INTERPRETAM A QUESTÃO?



PROCON SP – Trata-se de relação empresarial/comercial ou produto/serviço com o objetivo de auferir lucro, não se enquadrando em relação de consumo;



STJ – Adota a Teoria Finalista, afastando a relação de consumo ante a liberdade de contratação com o objetivo de fomentar a atividade empresarial. Vale ainda destacar o entendimento adotado pelo Superior Tribunal de Justiça em recente acórdão proferido, nos autos do RECURSO ESPECIAL Nº 1990962, elucidando claramente o modelo de negócio e fluxo da operação desenvolvida pela Stone corroborando o não enquadramento das atividades no Código de Defesa do Consumidor. RECURSO ESPECIAL Nº 1990962



JULGADOS NA MÍDIA –

REDE DE PAGAMENTO: Não incide CDC na relação entre lojista e empresa de maquininhas de cartão, estabelece STJ.

<https://www.conjur.com.br/2024-jun-12/nao-incide-cdc-na-relacao-entre-lojista-e-empresa-de-maquinhas-de-cartao/>



**SAIBA MAIS: DIRECIONE A
CÂMERA DO CELULAR PARA O QR
CODE AO LADO**

PARECER: NOVEMBRO/2025

PROTOCOLO 1DOC: 128.061/2025

RECLAMAÇÃO PROCONSUMIDOR: 2507009000100261-3

RECLAMANTE: ELAYNE CRISTINE BARROS DE SOUZA

RECLAMADAS: MERCADO PAGO. COM REPRESENTAÇÕES LTDA. (CNPJ: 10.573.521/0001-91) E PAGAR.ME PAGAMENTOS S.A. (CNPJ: 18.727.053/0001-74)

EMENTA: ASSUNTO FINANCEIRO – MAQUINETA DE CARTÃO – BLOQUEIO DE VALORES DA CONTA DA CONSUMIDORA - AUSENCIA DE CONTRATO – PRÁTICA ABUSIVA – VIOLAÇÃO AO DISPOSTO NOS ARTS. 6º, III, 42, PARÁGRAFO ÚNICO DO CDC – PROCEDENTE

RELATÓRIO

ELAYNE CRISTINE BARROS DE SOUZA compareceu perante a sede do **PROCON-JP**, no dia 17/07/2025, e registrou uma reclamação contra as empresas **MERCADO PAGO. COM REPRESENTAÇÕES LTDA. (CNPJ: 10.573.521/0001-91) E PAGAR.ME PAGAMENTOS S.A. (CNPJ: 18.727.053/0001-74)**, alegando em síntese, o seguinte:

Que manteve conta e utilizava maquineta de cartão vinculada ao Mercado Pago, tendo deixado de usar os serviços há aproximadamente um a dois anos, ocasião em que existia um valor pendente. Contudo, em janeiro de 2025,

adquiriu nova maquineta da empresa TON, completamente desvinculada da relação anterior com o Mercado Pago

Aduz que não obstante, em julho do mesmo ano, o Mercado Pago efetuou a retirada unilateral e indevida do montante de R\$ 1.748,20 (mil setecentos e quarenta e oito reais e vinte centavos) diretamente da maquineta da consumidora,

Ao final requereu que seja realizado o estorno do valor que foi descontado de forma indevida, no valor de R\$1.748,20 (mil e setecentos e quarenta e oito reais e vinte centavos)

Em 28/08/2025, realizou-se audiência de conciliação, com a presença das partes. Nesta oportunidade a reclamante ratificou os termos da inicial; a reclamada Mercado Pago.com Representações Ltda. não trouxe proposta e reitera os termos da Defesa Escrita, a **PAGAR.ME PAGAMENTOS S.A alegou a não relação de consumo entre ela a reclamante;**

Aberto o prazo para apresentação de defesa escrita, o Mercado Pago alegou em síntese que a norma do Banco Central (Circular nº. 3952/2019) estabelece que uma instituição financeira poderá acessar a agenda de recebíveis de outras instituições financeiras que o usuário possua, a fim de realizar o bloqueio de saldo e quitação dos débitos existentes, sem autorização prévia e, requereu a improcedência da reclamação; já a PAGAR.ME PAGAMENTOS S.A, apenas reiterou a inexistência de relação de consumo.

Eis o relato do necessário.

ENQUADRAMENTO LEGAL

Processo iniciado em conformidade com o **art. 33, III e art. 34, ambos**

do Decreto Federal n.º 2.181/1997 c/c art. 7º e seguintes do Decreto Municipal 9.691/2021.

DAS PRELIMINARES:

Da inexistência de relação de consumo.

O atual cenário dos arranjos de pagamento -- definidos pelo art. 6º, I, da lei 12.865/13 - é composto por uma rede complexa de agentes que atuam de forma coordenada para viabilizar transações financeiras com cartões.

Fazem parte dessa rede o portador, pessoa física ou jurídica que utiliza um instrumento de pagamento para realizar compras e movimentar recursos; o emissor (geralmente banco ou instituição financeira), responsável pela emissão de cartão, concessão de crédito ao portador e por autorizar a transação e efetuar o pagamento inicial; e a bandeira, instituição que conecta os participantes do sistema, define regras, padroniza operações e fiscaliza as transações.

Além desses agentes, há a credenciadora, empresa que credencia lojistas para aceitar cartões, oferece as conhecidas "maquininhas", captura transações, comunica autorizações e realiza a liquidação dos valores; a subcredenciadora ou facilitadora de pagamentos, que atua na captação de transações e credenciamento de pequenos lojistas e profissionais liberais e cuja contratação é opcional; e o lojista, estabelecimento comercial que aceita cartões como meio de pagamento.

Nesses arranjos de pagamento, quando o portador realiza uma compra com cartão, o dinheiro percorre uma cadeia: o banco emissor envia o valor da transação à bandeira, que repassa o montante à credenciadora e essa, por sua

vez, remete os valores para a subcredenciadora - quando ela existe - ou diretamente para o lojista. Em cada etapa desse processo, há descontos referentes à remuneração pelos serviços prestados.

Cada integrante dessa estrutura comercial - credenciadora, subcredenciadora, bandeira, instituição financeira e lojista - assume papéis e responsabilidades específicas por meio de contratos independentes. O risco e o benefício do negócio são aceitos livremente pelas partes, ainda que os contratos sejam celebrados por adesão. Cada agente se vale do negócio para incrementar seus lucros, além de facilitar e concentrar a arrecadação do crédito. Isso afasta a incidência do conceito de consumidor nessa cadeia de relações.

Tanto é que ao julgar o REsp 1.990.962/RS, a 3ª turma do STJ já havia estabelecido efetivamente o entendimento de que não há relação de consumo nessa cadeia de relações, o que foi reafirmado recentemente no julgamento do REsp 2.212.357/RS.

Desta forma, acolho a preliminar, e excludo da lide a PAGAR.ME PAGAMENTOS S.A.

DO MÉRITO.

Cinge-se a lide o fato de saber se a reclamada Mercado Pago poderia acessar a conta de reclamante e subtrair valores, que segundo ela era devido pela consumidora.

Em sua defesa a reclamada usa como único argumento que um circular do Banco Central lhe permite a acessar a agenda de recebíveis de outras

instituições financeiras que o usuário possua, a fim de realizar o bloqueio de saldo e quitação dos débitos existentes, sem autorização prévia.

É importante salientar que em momento algum a reclamada juntou qualquer documento comprovando a existência do débito que gerou o bloqueio, violando, pois, uma norma básica do CDC que é a informação.

Aliás, veja-se o que diz a Lei consumerista:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade características, composição, qualidade, bem como sobre os riscos que apresentam”

Nesse sentido, sobre tais assertivas, o mestre Rizzato Nunes na obra *Comentários Ao Código de Defesa do Consumidor*, 2ª ed. reform. São Paulo, Saraiva, 2005, pág. 123, assevera:

“O dever de informar é princípio fundamental na Lei n. 8.078/90, e, junto ao princípio da transparência estampado no caput do art. 4º, traz uma nova formatação aos produtos e serviços oferecidos no mercado.

Com efeito, na sistemática implantada pelo CDC, o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações acerca do produto e do serviço, suas características, qualidades, riscos preços etc., de maneira clara e precisa, não se admitindo falhas ou omissões.

Trata-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço, que não podem ser oferecidos no mercado sem ela.

O princípio da transparência, como vimos, está já previsto no caput do art. 4º, e traduz a obrigação do fornecedor dar ao consumidor a oportunidade de tomar conhecimento do conteúdo do contrato que está sendo apresentado.

Assim, da soma dos princípios, compostos de dois deveres o da transparência e o da informação, fica estabelecida a obrigação de o fornecedor dar cabal informação sobre seus produtos e serviços oferecidos e colocados no mercado, bem como das cláusulas contratuais por ele estipuladas.”

Conforme **artigo 113, caput, CC**, os negócios jurídicos devem ser interpretados em conformidade com a boa-fé. No caso dos autos, a Reclamada não atuou com observância à boa-fé objetiva em matéria contratual, mormente no que toca ao dever anexo de lealdade e transparência contratuais.

A informação prestada pelo fornecedor deve ser adequada, por questões óbvias, ao destinatário do bem de consumo. Sobre as diversas nuances do direito à informação, colhe-se importantes lições doutrinárias:

O direito à informação, assegura igualdade material e formal (art. 5º, I e XXXII da CF/1988) para o consumidor frente ao fornecedor, pois o que caracteriza o consumidor é justamente seu déficit informacional, quanto ao produto e serviço, suas características, componentes e riscos e quanto ao próprio contrato, no tempo e conteúdo. Neste sentido, ensina o STJ que todos os consumidores tem direito à informação e que o homo medius pode ser um parâmetro, mas não o único, pois muitas vezes o consumidor do

próprio produto (ex: medicamentos, alimentos) ou serviço (ex: médico, educacional, recreacional infantil, geriátrico) é um consumidor hipervulnerável (REsp. 586.316/MG). **A informação deve ser clara e adequada para todos, inclusive para estes mais vulneráveis, consumidores-idosos, consumidores-doentes, consumidores-crianças.** (MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010, p. 248)

Contudo, a reclamada não trouxe à baila qualquer mínima alegação e prova hábeis a desconstituir o direito pleiteado pela consumidora, nem mesmo apresentando defesa escrita, perdendo, assim, a oportunidade processual de demonstrar fatos extintivos, modificativos ou impeditivos do pretendido direito autoral (**artigo 373, II, CPC c/c artigo 63, Decreto Municipal 9.691/2021**).

Ademais, pelos elementos juntados aos autos, percebe-se claramente que não fora observada o **“dever de informação”** ao consumidor.

Trata-se do **princípio da transparência e da teoria da confiança**, que trazem em seu conteúdo a importância da clareza e precisão da informação prestada pelo fornecedor ao consumidor, a fim de se evitar que este, parte hipossuficiente da relação, seja enganado ou mesmo induzido a erro. Assim, o entendimento doutrinário:

O **direito à informação** assegurado no art. 6º, III, corresponde ao dever de informar imposto pelo CDC nos arts. 12, 14, 18 e 20, nos arts. 30 e 31, nos arts. 46 e 54 ao fornecedor. Este dever de prestar informação **não se restringe à fase pré-contratual, da publicidade, práticas comerciais ou oferta (arts. 30, 31, 34, 35, 40 e 52), mas inclui o dever de informar através do contrato (arts. 46, 48,**

52 e 54) e de informar durante o transcorrer da relação (a contrário, art. 51, I, IV, XIII, c/c art. 6º, III), especialmente no momento da cobrança da dívida (a contrário, art. 42, parágrafo único, c/c art. 6º, III), ainda mais nos contratos cativos de longa duração. (Comentários ao código de defesa do consumidor: arts. 1º a 74: aspectos materiais/ Cláudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin, Bruno Miragem. São Paulo: RT, 2003)

A reclamada deveria contrapor todo o alegado na inicial e na audiência conciliatória, posto que, segundo o Código de Processo Civil, caberia ao réu provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Vejamos:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

- I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;
- II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Neste diapasão, a Reclamada deverá ser penalizado por violar de maneira frontal os dispositivos contidos nos arts. 4º, I; 6º, III, IV e VI, 42, parágrafo único, todos da Lei 8.078/90, bem como pelas práticas infrativas contidas no art. 13, IV, do Dec. Federal 2.181/97.

DA DOSIMETRIA DA MULTA.

No que tange ao *quantum* arbitrado a título de multa, tem-se que consignar que algumas espécies de sanções administrativas possuem natureza puramente repressiva, o que não é o caso das situações de aplicação de multas pelo PROCON/JP, já que tais penalidades possuem caráter eminentemente

educativo, que objetivam reduzir a incidência de violações aos direitos dos consumidores, e, no caso em tela, amolda-se à proporcionalidade e razoabilidade.

A multa que será arbitrada em nada afronta os princípios da legalidade, proporcionalidade e/ou razoabilidade, já que, conforme **artigo 57, parágrafo único, CDC**, a multa pode ser ajustada entre 200 (duzentos) e 3.000.000 (três milhões) de UFIR's.

Considerando os valores calculados a partir da fórmula para fixação da pena base, prevista no art. 13, da Portaria 07/2016, da SENACON/MJ, a sanção que será aplicada à Reclamada deveria ser bem mais elevada, senão vejamos.

Art. 13 A dosimetria da pena de multa obedecerá à fórmula de cálculo abaixo explicitada, a partir da qual se chegará à pena base a ser aplicada a cada infração.

$$PB = (NAT \times ED \times CEPE \times CERBM)$$

Onde:

PB = Pena Base

NAT = Enquadramento da infração no grupo equivalente à sua natureza e gravidade;

ED = Extensão do Dano (**individual**, coletivo ou difuso);

CEPE = Condição Econômica - **Porte Econômico da Empresa**;

CERBM = Condição Econômica - **Renda Mensal Bruta**.

§ 1º A natureza e gravidade (NAT) obedecerão às classificações definidas no Anexo I desta Portaria, segundo os critérios abaixo:

a) Grupo I: fator de multiplicação 1;

b) Grupo II: fator de multiplicação 2;

c) Grupo III: fator de multiplicação 3.

§ 2º A extensão do dano (ED) será considerada a partir do universo de consumidores efetiva ou potencialmente prejudicados pela infração, da seguinte forma:

a) Individual: fator de multiplicação 5;

b) Coletivo: fator de multiplicação 6;

c) Difuso: fator de multiplicação 7,5.

§ 3º A condição econômica do fornecedor observará dois aspectos:

I - Seu porte econômico, segundo os critérios abaixo:

a) MEI (Microempreendedor individual): faturamento anual de até R\$60 mil: fator de multiplicação 1;

b) ME (Microempresa): faturamento entre R\$60.000,01 e R\$360.000,00: fator de multiplicação 6;

- c) EPP (Empresa de pequeno porte): faturamento entre R\$360.000,01 e R\$3.600.000,00: fator de multiplicação 30;
- d) EMP (Empresa de médio porte): faturamento entre R\$3.600.000,01 e R\$90.000.000,00: fator de multiplicação 60;
- e) EM-GP (Empresa de médio-grande porte): faturamento anual entre R\$90.000.000,01 e R\$300.000.000,00: fator de multiplicação 80;
- f) EGP (Empresa de grande porte): faturamento anual acima de R\$300.000.000,00: fator de multiplicação 100.**

II - Sua receita mensal bruta, segundo os critérios abaixo:

- a) MEI: 5% da receita mensal bruta;
- b) ME: 0,5% da receita mensal bruta;
- c) EPP: 0,1% da receita mensal bruta;
- d) EMP: 0,025% da receita mensal bruta;
- e) EM-GP: 0,008% da receita mensal bruta;
- f) EGP: 0,004% da receita mensal bruta.**

Pois bem.

Considerando que a natureza da infração está classificada no **Grupo II, que prevê o fator de multiplicação 2;**

Considerando que a extensão do dano foi de natureza individual, que prevê o fator de multiplicação 5;

Considerando que o porte econômico da reclamada é grande;

Chega-se ao seguinte cálculo da pena base:

$$PB = (\text{NAT} \times \text{ED} \times \text{CEPE} \times \text{CERBM})$$

$$PB = (2 \times 5 \times 100 \times (25.000.000,00 \times 0,004/100))$$

$$PB = \text{R\$ } 1.000.000,00 - \text{ Equivale a } 19.275,25 \text{ UFIR/JP}$$

O faturamento anual considerado acima é o previsto no artigo 13, § 3º, “d”, da Portaria nº 07/2016, da SENACON/MJ, que informa ser para empresa de Grande Porte, o montante de R\$ 300.000.000,00 (Trezentos milhões de reais).

A média mensal é o mencionado valor acima, dividido por 12, que nos resultará em R\$ 25.000.000,00 (vinte e cinco milhões de reais).

Dessa forma, considerando o porte econômico da reclamada e realizados os cálculos, chegou-se à pena base no valor de R\$ 1.000.000,00, que equivale, em Nov/2025, a 19.346,10 UFIR/JP¹.

Apesar de o cálculo da pena base, conforme a fórmula prevista no art. 13 da Portaria SENACON n.º 07/2016, permitir a fixação de valor mais elevado, entende-se que, no caso concreto, é necessária uma ponderação mais detida à luz dos princípios constitucionais e legais que regem a aplicação de sanções administrativas.

Com efeito, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, os quais orientam a atuação da Administração Pública e encontram respaldo no art. 14, §2º, da Portaria SENACON n.º 07/2016, a sanção deve guardar equilíbrio entre a gravidade da infração e a intensidade da pena aplicada. No caso em análise, a infração decorre de reclamação individual registrada em João Pessoa, sem indícios de repercussão coletiva. Trata-se de dano pontual e localizado, o que justifica a atribuição de menor gravidade à conduta, devendo-se aplicar a sanção com cautela, em respeito aos princípios supracitados.

Ademais, impõe-se considerar o princípio constitucional do não confisco (art. 150, IV, da Constituição Federal), aplicável de forma analógica às penalidades pecuniárias impostas pela Administração Pública. A multa não pode inviabilizar a atividade empresarial ou representar um ônus desproporcional à capacidade econômica do infrator, sob pena de perder sua natureza pedagógica para assumir caráter meramente punitivo.

¹ Cotação da UFIR/JP para o mês Nov/2025 – R\$ 51,88

Diante disso, e considerando também os limites estabelecidos no parágrafo único do art. 57 do Código de Defesa do Consumidor, entendo que a pena deve ser fixada no valor de 400 UFIR/JP, quantia que se mostra razoável, proporcional e adequada ao caso concreto, atendendo à função preventiva e educativa da sanção administrativa, sem desbordar dos princípios que regem o devido processo legal sancionador.

DECISÃO

DIANTE DO EXPOSTO, opino pela **EXCLUSÃO DA PAGAR.ME PAGAMENTOS S.A.** e pela **PROCEDÊNCIA** da presente Reclamação em razão das infrações acima citadas praticadas pela Reclamada: **MERCADO PAGO. COM REPRESENTAÇÕES LTDA. (CNPJ: 10.573.521/0001-91)**, nos termos dos arts. 4º, I; 6º, III, IV e VI, 42, parágrafo único e 46, todos da Lei 8.078/90, bem como pelas práticas infrativas contidas no art. 13, IV, do Dec. Federal 2.181/97.

Dessa forma, com fundamento nos arts. 56, I, e 57 do CDC, c/c art. 18, I, do Decreto Federal nº 2.187/1997, como, também, no artigo 9º, da Portaria nº 7, de 5 de maio de 2016, da SENACON/MJ, considerando a gravidade da infração, a extensão dos danos e a abrangência dos interesses lesados em decorrência da prática infrativas, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, aplica-se a Reclamada a penalidade de multa de natureza administrativa, fixada em 400 UFIR. O valor da multa será atualizado conforme o montante da UFIR vigente na data do efetivo pagamento, conforme Portaria Procon n.º 005, de 26 março de 2025.

O pagamento da penalidade administrativa arbitrada poderá ser realizado através de boleto bancário, depósito identificado, TED, PIX, ou

transferência bancária, conforme artigo 2º, da Portaria Procon nº 005, de 26 de março de 2025.

Caso opte-se por liquidar a multa por meio de boleto bancário, este deverá ser solicitado pela empresa Reclamada ao setor financeiro desta Secretaria, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a partir da devida notificação deste parecer.

Informamos, ainda, que conforme o art. 55, do Decreto Municipal 9691/2021, da decisão caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias, dirigida ao Secretário de Proteção e Defesa do Consumidor.

O fornecedor que decidir realizar o pagamento da multa, poderá aproveitar dos descontos oferecidos nos termos da Lei Municipal 12.813/14, desde que proceda aos pagamentos seguindo estritamente os procedimentos ali contidos, sabendo que o percentual de desconto será 30% (trinta por cento) para pagamento até 10 (dez) dias a contar da notificação da decisão de primeira instância, 20% (vinte por cento) para pagamento até 10 (dez) dias da intimação da segunda instância, e 10% (dez por cento) até sua inscrição na dívida ativa.

Em caso de pagamento da penalidade administrativa, a Reclamada deverão apresentar comprovante nos autos, dentro do prazo legal, conforme o disposto no art. 58 do Decreto Municipal nº 9.691/2021, e art. 11, § 1º, da Portaria nº 7, de 5 de maio de 2016, da SENACON/MJ, sob pena de não identificação do pagamento e conseqüente inscrição no Livro da Dívida Ativa do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor.

Em não havendo o(s) pagamento(s) ou a interposição de recurso(s), após o trânsito em julgado, e decorrido o prazo legal, insira(m)-se o(s) nome(s) da(s) empresa(s) Reclamada(s) penalizada(s), além do Cadastro que trata o art. 44

da Lei 8.078/90, também, após 30 dias, no Livro da Dívida Ativa do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, expedindo-se a(s) competente(s) CDA'S (S) para posterior cobrança(s) executiva(s), na forma e preceito contido na legislação municipal aplicável à espécie.

À luz das atribuições contidas no artigo 7º da Lei 12.813/2014, bem como no artigo 51 do Decreto Municipal 9.691/2021, submetemos a presente decisão à chefia da Divisão de Administração e Finanças.

João Pessoa, PB, em 26 de novembro de 2025.

Neuzelito Cavalcanti Sobral
Consultor Jurídico
OAB/PB 10.183



9912509379/75
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL



CARTA
Previsão postagem
30/09/2025

YO 059 305 515 BR



AR RR

DESTINATÁRIO

STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A
Avenida Rebouças
2880, Andar 4, Sala 3., Pinheiros
05402-500 São Paulo/SP

Obs: T.J.DE
RECURSO Nº246
/2025;FA:
17.001.005.21-
0005702

Remetente: PROCON/NOTIFICAÇÃO
ACNO 1 Avenida LO 2
57, . Plano Diretor Norte
77001-022 Palmas/TO

FA nº 17.001.005.21-0005702

Consumidora: RUITHER OLIVEIRA BARBOSA

Fornecedoras: TEC TOY, STONE PAGAMENTOS E CREDIT.TONE

Origem: PROCON DO NÚCLEO DE DIANÓPOLIS-TO

Assunto: (contrato de Prestação de Serviço – máquina de cartão)

PARECER TÉCNICO JURÍDICO Nº 519/2025

D) Relatório

Trata-se de reexame necessário, nos termos do art. 52 do Decreto nº 2.181/97, da decisão administrativa de primeira instância nº 845/2023, que julgou insubsistente a reclamação, sob o argumento de que **não restou caracterizada relação de consumo** entre as partes, com base na análise do objetivo da contratação e da natureza da atividade do reclamante.

O presente processo administrativo foi instaurado por solicitação do interessado já qualificado nos autos, o qual relatou a aquisição de uma máquina de cartão por meio do aplicativo “Ton”, vinculada à empresa **Tec Toy Cotia**, com o objetivo de processar transações comerciais. Após a realização de vendas, a conta vinculada foi **bloqueada**, impedindo o saque do montante de, **R\$ 5.472,98**, valor este reivindicado como desbloqueio nesta reclamação.

Os fornecedores **Tec Toy, Stone Instituição de Pagamento S.A. e Interfile Serviços de BPO Ltda** foram notificados, tendo havido defesa por parte de duas empresas e ausência de comparecimento injustificado da terceira à audiência de conciliação.

São os fatos.

II) Fundamentação

07 OUT 2025

O presente reexame necessário decorre do disposto no art. 52 do Decreto nº 2.181/97, que estabelece:

"Sendo julgada insubsistente a infração, a autoridade julgadora recorrerá à autoridade imediatamente superior, nos termos fixados nesta Seção, mediante declaração na própria decisão."

Nos termos do **art. 2º do Código de Defesa do Consumidor**, considera-se consumidor:

"toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final."

Ocorre que, conforme apurado nos autos, o reclamante adquiriu a máquina de cartão **com a finalidade de realizar transações comerciais**, ou seja, inserindo o produto na **atividade econômica desempenhada por ele**, fato que o **descaracteriza como destinatário final do bem ou serviço**, nos termos da jurisprudência consolidada do STJ (Teoria Finalista).

Importante destacar que a **intenção do legislador ao restringir o conceito de consumidor** foi justamente proteger um grupo específico de pessoas presumidamente vulneráveis na relação contratual – o que não se aplica quando o adquirente atua de forma **profissional ou empresarial**, como no caso presente.



Com efeito, a utilização do equipamento para intermediação de vendas e recebimento de valores retira do requerente a posição de hipossuficiente jurídico, não se verificando o desequilíbrio contratual típico das relações de consumo que justificaria a atuação protetiva deste órgão administrativo.

Assim, não se mostra cabível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso em tela, tampouco a atuação jurisdicional do Procon, devendo o interessado buscar eventual reparação por outros meios legais, como as vias previstas no Código Civil e Código de Processo Civil, perante o Poder Judiciário comum.

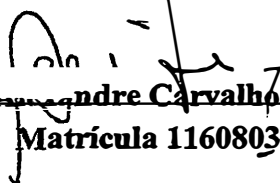
III) Das Disposições Finais

Diante do exposto, com fundamento no art. 52 do Decreto nº 2.181/97, s.m.j., a **Decisão Administrativa de Primeira Instância nº 845/2023**, que julgou **insubsistente a reclamação formulada**, deve ser confirmada reconhecendo a ausência de infração administrativa por parte dos fornecedores, tendo em vista que O reclamante **não se enquadra no conceito de consumidor** previsto no art. 2º do CDC, por utilizar o produto como meio de produção ou insumo na cadeia econômica e conseqüentemente, **não está amparado pela legislação consumerista**, nem está sob a jurisdição deste órgão administrativo de defesa do consumidor.

Remeto/submeto este parecer e ponderações jurídicas para o SUPERINTENDENTE DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR-PROCON/TO, para que adote as providências necessárias e cabíveis.

É o parecer.

Palmas-TO, aos 16 de abril de 2025.


Philippe Alexandre Carvalho Bittencourt
Matrícula 11608030-5



FA nº 17.001.005.21-0005702
Consumidora: RUITHER OLIVEIRA BARBOSA
Fornecedoras: TEC TOY, STONE PAGAMENTOS E CREDIT.TONE
Origem: PROCON DO NÚCLEO DE DIANÓPOLIS-TO
Assunto: (contrato de Prestação de Serviço – máquina de cartão)
PARECER TÉCNICO JURÍDICO Nº 519/2025

TERMO DE JULGAMENTO DE RECURSO Nº 246/2025

I) RELATÓRIO

Após análise do Parecer Técnico à epígrafe, com base no artigo 56, I, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, levando-se em consideração os critérios do Decreto n.º 2.181/97 e da Instrução Normativa 003/2008, Portaria Normativa nº: 001/2015, da Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor, e a recente Portaria PROCON/TO Nº 03, de 15 de maio de 2023, seguindo os preceitos legais e levando em consideração que no presente caso, restou **caracterizada a ausência de relação de consumo**, tendo em vista que o reclamante não se enquadra ao que estabelece o art. 2º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, não há competência administrativa do Procon para deliberar sobre o conflito apresentado, razão pela qual, ACOLHO o Parecer Técnico supracitado em sua integralidade e consignam-se confirmar “*Per Relationem*” o Termo de Julgamento nº 845/2023.

II) DA DECISÃO:

Diante do exposto, com fundamento no art. 52 do Decreto nº 2.181/97, mantenho a decisão de primeira instância à epígrafe, que julgou a reclamação insubsistente, sem resolução do mérito.

NOTIFIQUEM-SE AS PARTES. Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor, em Palmas - TO, aos 16 de abril de 2025.

EUCLIDES CORREIA COSTA

Superintendente de Proteção aos Direitos do Consumidor PROCON-TO.
Portaria SECIJU/TO nº 83/2025

DETALHES	ARRANJOS	DOMICÍLIO BANCÁRIO	CONTESTAÇÕES
Chave (ID)		de4a27b9-8518-4ffa-93be-eee7ad25cf59	
Credor		37.679.449/0001-38	
Prioridade		1	
Tipo		Garantia	
Método de aplicação		Valor fixo pré-determinado	
Status		Ativa	
Criado em		22/04/2026, 13:30:55	

DETALHES	ARRANJOS	DOMICÍLIO BANCÁRIO	CONTESTAÇÕES
Arranjos de pagamento		Visa Cartão de Crédito, Mastercard Cartão de Débito, Mastercard Cartão de Crédito, Visa Cartão de Débito	

DETALHES	ARRANJOS	DOMICÍLIO BANCÁRIO	CONTESTAÇÕES
Instituição		MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.	
Documento do titular		032.581.833-92	
Agência		0001	
Conta		8755068914-7	
Tipo de conta		Conta Corrente	