

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100049301

RECLAMANTE: BRUNO VIANA SILVA **CPF:** 032.581.833-92

RECLAMADA 1: STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO **CNPJ:** 16.501.555/0001-57

RECLAMADA 2: MERCADO CREDITO SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A. **CNPJ:** 37.679.449/0001-38

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor BRUNO VIANA SILVA em face dos fornecedores STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A., através da qual expõe que possui maquineta vinculada à empresa Ton e que realizou uma transação no valor de R\$ 1.750,00 (mil setecentos e cinquenta reais). Relata que, em vez de o valor ser creditado em sua conta vinculada à Ton, o montante foi direcionado para uma conta do Mercado Pago. Aduz que, ao entrar em contato com a empresa Ton para obter esclarecimentos, foi informado acerca da existência de um suposto contrato de garantia vinculado ao Mercado Pago, sem, contudo, receber informações claras sobre a destinação do valor. Informa, ainda, que possui débito antigo junto ao Mercado Pago, porém não concorda com a utilização do valor da transação para quitação desse débito, por entender se tratar de instituições distintas e por não ter autorizado qualquer compensação. Diante dos fatos narrados, requer esclarecimentos detalhados acerca da destinação do valor da transação, bem como o estorno da quantia para sua conta vinculada à Ton.

Devidamente notificada, a empresa STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO apresentou defesa às fls. 13 a 18, na qual sustentou, preliminarmente, a inexistência de relação de consumo entre as partes, sob o argumento de que os serviços prestados se destinam exclusivamente à intermediação de pagamentos eletrônicos e ao apoio à atividade econômica do reclamante, inexistindo aquisição de produto ou serviço na condição de destinatário final. Esclareceu, ainda, que atua apenas como credenciadora de estabelecimentos comerciais, não exercendo atividade bancária, e que os fatos narrados decorrem de trava bancária aplicada pela empresa MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A., em razão de débito existente entre esta e o reclamante. Aduziu que não realizou nenhuma retenção ou apropriação dos valores da transação, limitando-se a processar e repassar os recebíveis conforme as determinações do sistema de registradoras e os contratos firmados entre as partes envolvidas. Ao final, requereu o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 97 dos autos, a empresa STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, embora devidamente notificada, deixou de comparecer ao ato conciliatório, tendo, contudo, apresentado defesa administrativa. Na mesma oportunidade, a representante da MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A. reiterou

os termos da defesa apresentada às fls. 100 a 101, esclarecendo que a retenção do valor decorreu do sistema de garantias de recebíveis de cartões. Sustentou que o próprio consumidor reconhece a existência de débito pendente junto ao Mercado Pago e que, nos termos das condições contratuais por ele aceitas, os créditos provenientes de vendas futuras podem ser utilizados para amortização de dívidas em aberto, mediante registro junto às entidades autorizadas pelo Banco Central do Brasil. Aduziu, ainda, que a empresa Ton apenas cumpriu a determinação do sistema central de recebíveis ao direcionar o valor da transação ao Mercado Pago, razão pela qual não seria possível realizar o estorno do montante. Facultada a palavra ao consumidor, este reiterou os termos da reclamação inicial, informando que não concorda com os esclarecimentos apresentados, porquanto, ao adquirir a maquineta Ton, não foi informado de que os valores das vendas poderiam ser direcionados ao Mercado Pago. Acrescentou que cadastrou conta bancária junto ao Banco Bradesco para recebimento dos valores e que, após realizar uma transação teste no valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), o crédito foi regularmente depositado na conta cadastrada. Contudo, ao efetuar a transação no valor de R\$ 1.750,00 (mil setecentos e cinquenta reais), constatou que o montante não foi creditado em sua conta, sendo posteriormente informado de que o valor havia sido destinado ao Mercado Pago para amortização de débito anteriormente existente.

Preliminarmente, quanto à empresa STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, verifica-se que sua atuação restringe-se à atividade de credenciadora de estabelecimentos comerciais, realizando mera intermediação de pagamentos eletrônicos. O serviço contratado pelo reclamante destina-se ao desenvolvimento de sua atividade empresarial, não se caracterizando relação de consumo, nos termos do art. 2º da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), entendimento este consolidado pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que adota a teoria finalista para afastar a incidência do CDC quando o serviço é utilizado como instrumento da atividade econômica do contratante. Assim, afasta-se a incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor em relação à referida empresa, remanescendo a análise da presente reclamação apenas quanto à conduta da empresa MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A. Constata-se, ainda, que o direcionamento dos valores decorreu do sistema de garantias de recebíveis regulamentado pelo Banco Central do Brasil, o qual permite a vinculação de créditos futuros para garantia de operações de crédito, mediante registro em entidades autorizadas. Assim, a destinação dos recebíveis observou as regras do sistema financeiro nacional, não se tratando de retenção arbitrária realizada pela credenciadora.

Diante disso, verifica-se que a controvérsia decorre da utilização do sistema de garantias de recebíveis regulamentado pelo Banco Central do Brasil, por meio do qual os créditos oriundos de vendas realizadas com cartão podem ser vinculados à garantia de operações de crédito previamente contratadas. A reclamada apresentou esclarecimentos e documentos aptos a demonstrar que o direcionamento do valor da transação

ocorreu em razão da existência de garantia regularmente constituída, nos termos das condições contratuais aceitas pelo reclamante, não sendo constatada retenção arbitrária, apropriação indevida ou conduta em desacordo com as normas de proteção e defesa do consumidor. Dessa forma, ausente comprovação de prática infrativa passível de sanção administrativa, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 20 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 27/07/2026 10:13:10-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre o direcionamento de valores provenientes de transação realizada pelo consumidor por meio de maquineta Ton, destinados ao Mercado Pago para amortização de débito preexistente, em razão de garantia sobre recebíveis constituída conforme condições contratuais aceitas pelo reclamante. Restou demonstrado que o procedimento adotado decorreu do sistema de garantias de recebíveis regulamentado pelo Banco Central do Brasil, não havendo elementos que indiquem retenção indevida ou prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando-se a adoção dos procedimentos necessários ao arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.24 13:44:16 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú