

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100060301**RECLAMANTE:** LUANA SILVA MENDES **CPF:** 064.871.563-96**RECLAMADA:** CLOUDWALK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS LTDA.**CNPJ:** 18.189.547/0001-42

DECISÃO

Trata-se de reclamação apresentada pela consumidora Luana Silva Mendes em face da fornecedora Cloudwalk Instituição de Pagamento e Serviços LTDA, por meio da qual relata possuir máquina de pagamentos vinculada à empresa reclamada e que, em fevereiro de 2026, recebeu, por intermédio da referida maquineta, o valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), correspondente à prestação de serviço. Relata que, em abril de 2026, foi informada acerca da contestação da transação pela titular do cartão utilizado no pagamento. Em razão da situação, registrou Boletim de Ocorrência e encaminhou à reclamada documentos destinados a demonstrar a regularidade da operação, incluindo conversas mantidas por WhatsApp, extratos bancários e o respectivo Boletim de Ocorrência. Todavia, segundo narra, a empresa considerou insuficiente a documentação apresentada, mantendo o lançamento do débito em sua conta vinculada à maquineta e informando sobre a possibilidade de negativação de seu nome em razão da dívida. Diante dos fatos, requer esclarecimentos acerca da cobrança realizada e o cancelamento do débito.

A empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da realização de audiência de conciliação. Conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 116, a representante da reclamada informou não possuir proposta de acordo, reiterando os termos da defesa apresentada. A reclamante, por sua vez, ratificou os fatos narrados na reclamação inicial e reiterou sua irresignação quanto ao lançamento do débito de R\$ 400,00 reais em sua conta. Em sua defesa às fls. 39/43, a reclamada esclareceu que a transação foi inicialmente processada e o respectivo valor repassado à reclamante, mas que, posteriormente, a titular do cartão contestou a operação, dando início ao procedimento de *chargeback*. Sustentou que comunicou a reclamante acerca da contestação e possibilitou o encaminhamento de documentos para análise, os quais, segundo a empresa, não atenderam aos critérios estabelecidos pela respectiva bandeira de cartão. A reclamada alegou, ainda, atuar como facilitadora/intermediadora de pagamentos, não sendo responsável pela relação comercial existente entre a reclamante e sua cliente, e afirmou que o lançamento decorrente do *chargeback* possui previsão nas cláusulas 4.6, 7.5, 10.7, 12.1, 12.5 e 19.12 do Contrato de Afiliação firmado entre as partes.

A questão preliminar a ser enfrentada diz respeito à própria existência de relação jurídica de consumo entre as partes, pressuposto indispensável para a atuação deste órgão administrativo sob a égide do Código de Defesa do Consumidor.

O art. 2º da Lei nº 8.078/1990 estabelece que consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatária final. Por sua vez, o art. 3º define fornecedor como aquele que desenvolve atividade de produção ou prestação de serviços no mercado de consumo.

Embora a reclamada exerça atividade que, em abstrato, possa enquadrar-se no conceito de fornecedora de serviços, tal circunstância, isoladamente, não é suficiente para caracterizar a relação como consumerista. É indispensável que a parte reclamante se enquadre no conceito jurídico de consumidor previsto no art. 2º do CDC.

No caso concreto, verifica-se que a reclamante contratou e utilizou os serviços de processamento e intermediação de pagamentos mediante máquina de cartão como instrumento para o desenvolvimento de sua própria atividade econômica, utilizando o serviço justamente para receber pagamentos decorrentes dos serviços que presta a seus clientes. Assim sendo, o serviço contratado não foi adquirido como destinatário final econômico, mas como insumo ou instrumento necessário ao exercício da atividade profissional/comercial da reclamante, integrando diretamente sua cadeia econômica.

Nesse sentido, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça adota, como regra, a teoria finalista, segundo a qual somente é considerado consumidor aquele que utiliza o produto ou serviço como destinatário final. Excepcionalmente, admite-se a denominada Teoria Finalista Mitigada, quando, embora o serviço seja utilizado no desenvolvimento da atividade econômica, fique efetivamente demonstrada situação de vulnerabilidade técnica, jurídica, fática ou informacional perante o fornecedor.

Todavia, a vulnerabilidade não é presumida pelo simples fato de a parte contratante ser pessoa física ou exercer atividade profissional, devendo ser demonstrada concretamente no caso analisado. O STJ reafirma que a aplicação da teoria finalista mitigada depende da comprovação efetiva de vulnerabilidade. No caso do processo, não foram identificados elementos concretos capazes de demonstrar que a reclamante se encontrava em situação excepcional de vulnerabilidade apta a justificar a mitigação da teoria finalista.

Ao contrário, a própria natureza da contratação evidencia que o serviço de processamento/intermediação de pagamentos foi utilizado como ferramenta da atividade econômica desenvolvida pela reclamante, permitindo-lhe receber valores de seus clientes mediante cartão de pagamento.

Reconhecida a inexistência de relação de consumo entre as partes, não se mostra aplicável ao caso ao estabelecido pela Lei nº 8.078/1990. Consequentemente, a controvérsia submetida a este órgão não pode ser analisada sob a perspectiva de eventual violação aos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, tampouco pode o PROCON exercer seu poder administrativo sancionador para solucionar controvérsia de natureza eminentemente contratual e empresarial, estranha às relações de consumo.

Portanto, conclui-se que não restou evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, razão pela qual restou caracterizada a 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, 04 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAUJO
Data: 31/08/2026 08:29:15-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante no presente processo administrativo, restando demonstrada a inexistência da relação de consumo entre às partes, não se vislumbrando prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor que justifique a aplicação de sanção administrativa, por conseguinte, caracterizando a reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determino que sejam adotados os procedimentos necessários para o arquivamento do presente processo administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 04 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.25 11:30:35
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú