

Comunicado de Rescisão Contratual

ton@stone.com.br <ton@stone.com.br>
Para: germandinhamvaz@gmail.com

4 de julho de 2025 às 17:10



A Stone pra autônomos

Olá, tudo bem?

Germanda dos Santos Vaz Menezes,

Para manter a segurança da prestação dos nossos serviços, o Ton (conforme informado em contrato) realiza a análise periódica das transações realizadas por todos os nossos clientes.

Infelizmente identificamos atividades de alto risco em seu cadastro, sendo necessário, para fins de segurança, interromper de maneira imediata a nossa relação.

Com o encerramento do contrato, todo o seu saldo a receber fica retido pelo prazo mínimo de 120 dias a partir da data de envio deste e-mail. Após esse período, seu pagamento poderá ser desbloqueado ou permanecer retido se houver alguma contestação de suas transações.

Caso fique com dúvidas, você poderá falar conosco através do e-mail ton@stone.com.br ou por meio dos nossos outros canais de atendimento abaixo:

Chat e E-mail

Segunda a sexta, das 7h às 21h

Sábado, Domingo e Feriados, das 8h às 21h

Abraços,

Time de Prevenção e Monitoramento

Um abraço,

Time de Prevenção e Monitoramento



A Stone pra autônomos

Dúvidas? Acesse nossa [Central de Ajuda](#)



Envie um [Whatsapp](#)



Mande um email ton@stone.com.br

[Site Ton](#)

[Política de Privacidade](#)

[Política de Cookies](#)

Bloqueio de Saldo - Cliente Seller

ton@stone.com.br <ton@stone.com.br>
Para: germandinhamvaz@gmail.com

1 de julho de 2025 às 23:45



Germanda dos Santos Vaz Menezes,

Para manter a segurança da prestação dos nossos serviços, o Ton (conforme informado em contrato).realiza a análise periódica das transações realizadas por todos os nossos clientes.

Nessas análises automáticas e preventivas, identificamos inconsistências em alguma(s) das transações que você realizou e precisamos da sua ajuda para entender um pouco mais sobre ela e sobre o seu negócio.

Para isso, pedimos que você nos responda a este e-mail com as informações abaixo para análise:

1. recibo/ contrato assinado pelo portador com o detalhamento do item vendido/ serviço prestado
2. foto do estabelecimento
3. print do anúncio/ negociação
4. foto do produto vendido/ serviço prestado/ estoque
5. redes sociais de divulgação
6. Ramo de atividade

7. Do que se trata a transação de valor R\$ 10.000,00

Caso fique com dúvidas, você poderá falar conosco através do e-mail ton@stone.com.br ou por meio dos nossos outros canais de atendimento abaixo:

Chat e e-mail: segunda a sexta, das 7h às 21h e
sábado, domingo e feriados, das 8h às 21h

Um abraço,

Time de Prevenção e Monitoramento



A Stone pra autônomos

Dúvidas? Acesse nossa Central de Ajuda

 Envie um [Whatsapp](#)

 Mande um email ton@stone.com.br

[Site Ton](#)

[Política de Privacidade](#)

[Política de Cookies](#)

Contestação da rescisão contratual e retenção de valores – Solicitação de esclarecimentos formais

1 mensagem

germanda vaz <germandinhamvaz@gmail.com>

4 de julho de 2025 às 18:25

Para: ton@stone.com.br

Prezados(as),

Me chamo **Germanda dos Santos Vaz Menezes**, titular do cadastro vinculado à conta da maquineta Ton, e venho, por meio deste, **solicitar esclarecimentos formais e imediatos** acerca da **rescisão contratual unilateral** e da **retenção do valor de R\$ 10.000,00**, conforme e-mails enviados por esta instituição.

Em 01/07/2025, realizei uma transação de R\$ 10.000,00 via cartão de crédito em minha maquineta. Posteriormente, recebi um primeiro e-mail informando que, durante uma análise de segurança, foram detectadas supostas inconsistências, e me foi solicitado o envio de documentos para validação. **Enviei prontamente toda a documentação exigida**, conforme orientado.

No entanto, recebi em seguida novo comunicado da empresa alegando a identificação de "atividades de alto risco" no meu cadastro, e determinando o **encerramento imediato do contrato**, com **retenção do saldo integral por 120 dias**, sem qualquer detalhamento objetivo sobre quais seriam essas atividades, tampouco me oferecendo espaço para apresentar defesa ou esclarecimento.

Diante dessa conduta, venho **exigir, com base no Código de Defesa do Consumidor e nas normas legais vigentes**:

1. A especificação **clara e documentada** das supostas "atividades de alto risco" que fundamentaram a rescisão do contrato;
2. O embasamento contratual e legal que justifique a retenção do meu saldo por 120 dias;
3. A confirmação de que, após esse período, o valor será pago com **correção monetária e juros legais**, como forma de reparação por eventual prejuízo financeiro causado;
4. A indicação de um canal adequado para que eu possa exercer o meu **direito de defesa e contraditório**, esclarecendo quaisquer dúvidas ou equívocos que possam ter ocorrido na análise.

A retenção de valores de forma unilateral, sem qualquer justificativa objetiva e sem oferecer ao cliente a possibilidade de resposta, **configura prática abusiva**, conforme previsto no **art. 39 do Código de Defesa do Consumidor**, além de poder ser interpretada como **enriquecimento sem causa**.

Ressalto que, **em caso de ausência de resposta dentro de 5 dias úteis**, tomarei as medidas judiciais cabíveis, com notificação aos órgãos de proteção ao consumidor (Procon, Reclame Aqui, Banco Central) e ingresso com ação judicial para a devida reparação de danos materiais e morais.

Aguardo retorno urgente.

Atenciosamente,

Germanda dos Santos Vaz Menezes

CPF: 091.992.703-31

E-mail: Germandinhamvaz@gmail.com

Telefone: 85 9 9106-6708

Bloqueio de Saldo - Cliente Seller

germanda vaz <germandinhamvaz@gmail.com>
Para: ton@stone.com.br

2 de julho de 2025 às 13:21

Estimados, boa tarde!

O serviço contratado foi referente a montagem de móveis, sou uma pequena prestadora de serviço, que preciso alimentar minha família, vou mandar algumas fotos do serviço que eu fiz, das conversas e tudo mais

RECIBO

Recebemos de **FRANCISCO IAN**, a importância de **R\$ 10.000,00** (dez mil reais), referente ao pagamento pelos serviços de montagem de móveis, prestados por esta empresa.

O pagamento foi realizado via cartão de crédito em parcela única (1x) na data abaixo mencionada.

Valor: R\$ 10.000,00

Forma de pagamento: Cartão de crédito (1x)

Referente a: Serviço de montagem de móveis

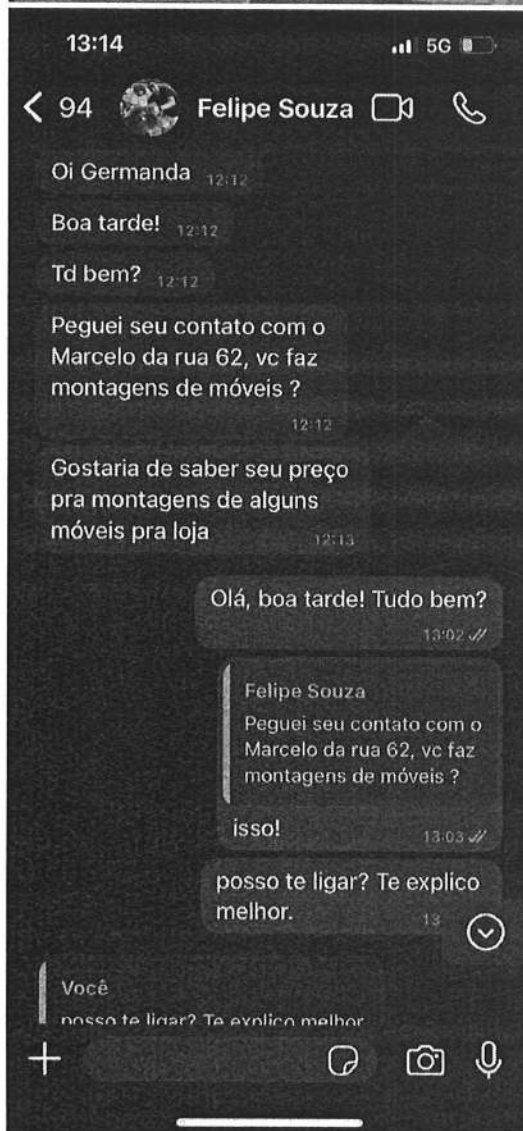
Recebido por: Germanda Vaz Serviços de Montagem

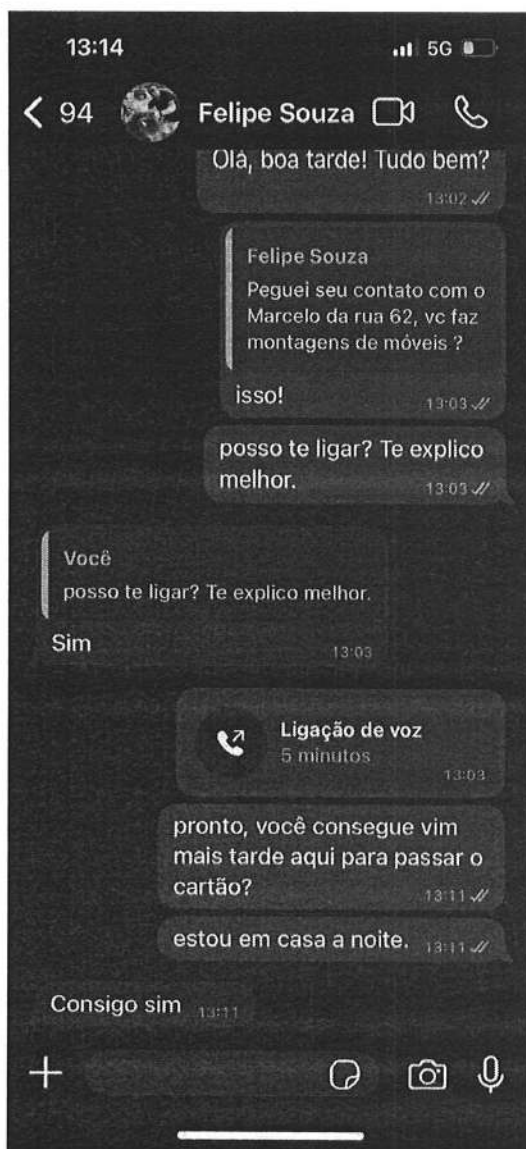
Data: 01/07/2025



**Germanda Vaz Serviços
de Montagem**









GERMANDA V

MONTAGENS

85 9 9106 6708

[Texto das mensagens anteriores oculto]



Vamos te ajudar

Ver mensagens anteriores

Olá, eu me chamo Rodrigo e faço parte do Time Ton. Eu falo com Germanda, por favor? ❤️

Germanda 17:17



20250704_141703.png
174.3 kb

Germanda 17:17

Recebi esse e-mail

Germanda 17:17

Oq quer dizer?

Ton 17:18

Vou verificar para você



Escreva uma mensagem...



17:28

◀ WhatsApp



Vamos te ajudar

Ver mensagens anteriores

Ton 17:18

Eu mandei dois códigos de verificação de segurança, via SMS e e-mail. Pode me informar um dos dois códigos, por favor?

Germanda 17:20

910892

Germanda 17:21



20250704_142101.png
314.4 kb

Germanda 17:21

Recebi esse outro e-mail

Ton 17:22

Um momento, por favor



Escreva uma mensagem...



17:28

WhatsApp



Vamos te ajudar

Ver mensagens anteriores

Ton 17:25

Germanda eu verifiquei que foi detectado uma atividade de alto risco na sua conta e devido a isso, nosso time encerrou o seu contrato com o Ton para analisar o ocorrido

Germanda 17:26

Que atividade de alto risco é essa?

Ton 17:26

Devido a isso, não será possível mais usar o nossos serviços, incluindo vendas, conta ton e outros

Germanda 17:26

porque tem 10 mil meu preso ai, quero saber que atividade é essa



Escreva uma mensagem...



17:28

◀ WhatsApp



Vamos te ajudar

Ver mensagens anteriores

Germanda 17:27
qual atividade?

Ton 17:27

O saldo ficará retido para análise pelo prazo de 120 dias a contar de hoje, sem possibilidade de transferir ou estornar as vendas

Germanda 17:27

sim, me diga o que foi detectado de algo risco

Ton 17:27

No momento não conseguimos informar sobre enquanto a análise está sendo conduzida

Germanda 17:27



Escreva uma mensagem...





Vamos te ajudar

Ver mensagens anteriores

Germanda 17:27

sim, me diga o que foi detectado de algo risco

Ton 17:27

No momento não conseguimos informar sobre enquanto a análise está sendo conduzida

Germanda 17:27

Não estou entendendo

Ton 17:29

Foi detectado uma atividade de alto risco referente as transações realizadas na sua conta. Como se caracteriza como quebra de contrato, sua conta será encerrada e o saldo ficará retido para análise por 120 dias



Escreva uma mensagem...

