

# SENTENÇA

*Isaias Goncalves Leite x Cloudwalk Instituicao De Pagamento E Servicos Ltda*

## INFORMAÇÕES DO PROCESSO

**Número do Processo:** 1001105-32.2025.8.11.0003

**Tribunal:** TJMT

**Órgão:** 1º JUIZADO ESPECIAL DE RONDONÓPOLIS

**Data de Disponibilização:** 2025-07-09

**Tipo de Documento:** sentença

**Partes:**

- Isaias Goncalves Leite

X

- Cloudwalk Instituicao De Pagamento E Servicos Ltda

**Advogados:**

- Josue Tatajuba Correa (OAB/MT 28360/O)
- Mariana Tavares Matos Fonseca (OAB/MG 96154)

## DECISÃO

ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO 1º JUIZADO ESPECIAL DE RONDONÓPOLIS SENTENÇA Processo: 1001105-32.2025.8.11.0003. AUTOR(A): ISAIAS GONCALVES LEITE REQUERIDO: CLOUDWALK INSTITUICAO DE PAGAMENTO E SERVICOS LTDA Vistos, etc. Dispensado o relatório, com fundamento no artigo 38 da Lei nº 9.099/95. Inicialmente, deve-se levar em consideração os princípios norteadores dos juizados especiais, dispostos no artigo 2º da lei 9.099/1995, que aduzem, entre outras coisas, que o juiz não está obrigado a ater-se a todas as teses apresentadas pelas partes, mas de consignar apenas os elementos formadores da sua convicção. Sendo a prova documental suficiente para formar convencimento, passo ao julgamento antecipado da lide, nos moldes do artigo 355, I, do C.P.C. RESUMO DOS FATOS RELEVANTES Trata-se de AÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS proposta por ISAIAS GONCALVES LEITE em face de CLOUDWALK INSTITUICAO DE PAGAMENTO E SERVICOS LTDA, na qual a parte autora alega que teve sua conta bancária bloqueada de forma unilateral, com retenção de valores, sem qualquer notificação prévia por parte da instituição ré. A parte autora aduz que, em 19 de setembro de 2024, constatou estar impossibilitado de movimentar sua conta comercial, verificando o bloqueio da mesma, embora nela constassem valores disponíveis no montante de R\$ 5.392,56 (cinco mil, trezentos e noventa e dois reais e cinquenta e seis centavos), oriundos



de vendas realizadas. Afirma que não foi previamente comunicado sobre o bloqueio e tampouco esclarecido quanto ao motivo da medida, circunstância que lhe causou prejuízos materiais e transtornos. As partes foram regularmente citadas e houve tentativa de conciliação, a qual restou infrutífera. A parte ré apresentou contestação, limitando-se a alegar a legalidade da conduta sob o argumento de previsão contratual que autoriza bloqueios em casos de suspeita de fraude, contudo não apresentou qualquer documentação que comprove a efetiva ocorrência de fraude, tampouco demonstrou ter informado previamente o autor acerca da medida adotada. Em réplica, a parte autora manteve íntegra sua argumentação inicial. MÉRITO: Presentes os pressupostos processuais e condições da ação, passo à análise do mérito. Trata-se de relação de consumo, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, em especial o art. 6º, VIII, que autoriza a inversão do ônus da prova quando verossímil a alegação do consumidor e este for hipossuficiente, como é o caso dos autos. Tal inversão, de fato, se impõe como meio de equilibrar a relação processual diante da notória disparidade técnica e econômica entre as partes. Restou incontroverso nos autos que a conta da parte autora foi bloqueada pela requerida, bem como a retenção do valor de R\$ 5.392,56. O ponto controvertido reside na legalidade do bloqueio e na existência ou não de comunicação prévia acerca da medida. Conquanto alegue ter agido em conformidade com cláusulas contratuais, em que pese os argumentos da ré em relação a justificativa do bloqueio (por motivos de segurança), a requerida não trouxe aos autos qualquer elemento probatório que comprove a alegada suspeita de fraude, nem mesmo a realização de investigação interna ou eventual conclusão da apuração dos fatos. Tampouco demonstrou que tenha emitido aviso prévio ao consumidor sobre o bloqueio, via e-mail, SMS ou qualquer outro canal de comunicação. Assim, não se desincumbiu do ônus que lhe competia, nos termos do art. 373, II, do CPC. Dessa forma, entendo que o bloqueio não restou propriamente indevido, ou injustificável, mas a falha consistiu em não emitir aviso ao respectivo titular da conta, sobre a real situação e o motivo ensejador. A ausência de comunicação da medida de bloqueio à parte autora representa falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC, por tratar-se de serviço defeituoso, seja pela omissão de informação adequada, seja pela adoção de medida restritiva de direito sem observância da boa-fé e da transparência. art. 14. "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos." Tal responsabilidade é afastada apenas quando comprovado que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente, ou, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (§ 3º, inc. I e II, do art. 14, do CDC). Sendo o ônus da prova relativo a essas hipóteses do prestador do serviço, e não tendo ele se desincumbido do ônus que lhe cabia, deve ser responsabilizado pelos danos causados à parte reclamante. O bloqueio de



conta bancária, ainda que eventualmente motivado por suspeita, exige, no mínimo, comunicação clara, precisa e tempestiva, permitindo ao consumidor conhecer a razão da medida e buscar sua regularização. A supressão dessa informação essencial configura violação ao dever de informação, previsto no art. 6º, III, do CDC. Portanto, os danos morais restam evidenciados diante das particularidades, pois a falta de informação acerca da diligência tomada, ainda que motivada, acabou por representar a mesma situação de bloqueio injustificado, implicou em prejuízo a autora que restou impossibilitada de uso do cartão ou a realização de saque do valor disponível, sem prévio aviso de tal medida. Logo, tenho que efetivamente houve falha na prestação do serviço, na medida em que a reclamada suspendeu indevidamente o serviço prestado à Reclamante sem comunicação prévia. Nesse sentido segue o julgado do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, vejamos: RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AUTOR RESTOU IMPOSSIBILITADO DE USO DO CARTÃO, POIS BLOQUEADO. SEGUE AFASTADA A PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DA BANDEIRA DO CARTÃO DE CRÉDITO. CONSOLIDADO O ENTENDIMENTO SOBRE A LEGITIMIDADE PASSIVA E RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA EMPRESA DETENTORA DA BANDEIRA DO CARTÃO DE CRÉDITO PELOS DANOS DECORRENTES DA MÁ PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, NOS TERMOS DO INCIDENTE DE UNIFORMIZAÇÃO DE JURISPRUDÊNCIA DE Nº 71006816102. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (FALTA DE INFORMAÇÃO ADEQUADA) QUE GEROU NO CASO CONCRETO DANOS MORAIS. BLOQUEIO SEM AVISO PRÉVIO DO MOTIVO (SEGURANÇA). QUANTUM FIXADO EM R\$ 2.5000,00, MANTIDO. PEDIDO PROCEDENTE EM PARTE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPROVIDOS. (Recurso Cível Nº 71008483505, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fabiana Zilles, Julgado em 30/04/2019). (TJ-RS - Recurso Cível: 71008483505 RS, Relator: Fabiana Zilles, Data de Julgamento: 30/04/2019, Primeira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 06/05/2019). In casu, o dano moral é o "damnum in re ipsa" (o dano está na própria coisa), decorrendo diretamente do fato, prescindindo de comprovação efetiva do prejuízo. Ora, no momento em que o Reclamado não agiu dentro dos limites do contrato, a par de implicar palpáveis incômodos, percalços, transtornos, prejuízos e constrangimentos desnecessários, provoca abalo e afronta a dignidade do Reclamante, pois no aguardo da produção dos efeitos conforme contratado. A reparação moral deve, necessariamente, guardar relação com a realidade do evento ocorrido, bem como tornar efetiva a função preventiva-punitiva-compensatória da indenização, sob a égide dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de modo a evitar (1º) a ocorrência reiterada de atos lesivos, (2º) que implique locupletamento sem causa ao credor e (3º) que nada signifique financeiramente ao devedor. Considerando que os autos são carentes de elementos que permitam um exame completo das circunstâncias acima mencionadas, e orientando-se pelos citados princípios de sobredireito (razoabilidade e proporcionalidade), estabeleço a quantificação do dano moral em R\$ 2.000,00 (dois mil reais). DISPOSITIVO Ante o exposto, rejeito as



preliminares e, no mérito, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão contida na inicial para: 1 - CONDENAR a requerida ao pagamento de R\$ 5.393,56 (três mil, trezentos e noventa e três reais e cinquenta e seis centavos), a título de danos materiais, devidamente corrigidos monetariamente pelo INPC a partir do efetivo desembolso e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação; 2- CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Saliento que o valor arbitrado deverá ser acrescido de correção monetária pelo índice oficial - IPCA, desde o seu arbitramento, conforme súmula 362 do STJ, e juros de mora calculados conforme a TAXA LEGAL divulgada pelo Banco Central do Brasil, observando-se a metodologia estabelecida nos §§ 1º a 3º do artigo 406 do Código Civil, deduzido o índice de atualização monetária (IPCA), a partir da citação válida. Sem custas processuais e honorários advocatícios (art. 54 e art. 55 da lei nº 9.099/95). Transitada em julgado, ao arquivo, com as devidas baixas. Submeto os autos ao M.M. Juiz Togado para apreciação e posterior homologação, nos termos do art. 40 da Lei 9.099/95. JOSÉ EDUARDO REZENDE DE OLIVEIRA Juiz Leigo Homologo por sentença para que surtam seus jurídicos e legais efeitos, o projeto de sentença elaborado pelo Juiz Leigo desta comarca, na forma do art. 40 da Lei 9.099/95. Com o trânsito em julgado, archive-se com as baixas de estilo. Publique-se. Intimem-se. Às providências. AROLDO JOSÉ ZONTA BURGARELLI Juiz de Direito



ID DJEN: 320219631

Gerado em: 04/08/2025 09:56

Tribunal de Justiça de Mato Grosso

Processo: 1001105-32.2025.8.11.0003

