

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 08/04/2026

Data de Publicação: 08/04/2026

Região:

Página: 8897

Número do Processo: 1014726-79.2025.8.11.0041

Processo: **1014726 - 79.2025.8.11.0041** Órgão: Primeira Câmara de Direito Privado  
Data de disponibilização: 07/04/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação:  
Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): **CIELO S.A.** Advogado(s):  
HENRIQUE JOSE PARADA SIMAO OAB 221386 SP GLAUCO GOMES MADUREIRA OAB  
188483-O SP VIVIANE DOS REIS FERREIRA OAB 464767 SP RICARDO LUIZ CESARIO  
JUNIOR OAB 390779 SP Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO  
PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: **1014726 - 79.2025.8.11.0041**  
Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Indenização por Dano Moral, Indenização por  
Dano Material, Obrigação de Fazer / Não Fazer] Relator: Des(a). RICARDO GOMES DE  
ALMEIDA Turma Julgadora: [DES(A). RICARDO GOMES DE ALMEIDA, DES(A). CLARICE  
CLAUDINO DA SILVA, DES(A). MARCIO APARECIDO GUEDES] Parte(s): [VALDECIR  
GUEDES - CPF: 680.726.609-00 (APELANTE), EMERSON FLORENTINO RODRIGUES -  
CPF: 953.629.751-53 (ADVOGADO), CIELO S.A. - CNPJ: 01.027.058/0001-91 (APELADO),  
HENRIQUE JOSE PARADA SIMAO - CPF: 213.647.038-82 (ADVOGADO), GLAUCO GOMES  
MADUREIRA - CPF: 223.213.118-19 (ADVOGADO), VIVIANE DOS REIS FERREIRA - CPF:  
070.525.667-70 (ADVOGADO), RICARDO LUIZ CESARIO JUNIOR - CPF: 369.861.938-58  
(ADVOGADO)] A C Ó R D Ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a  
PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato  
Grosso, sob a Presidência Des(a). CLARICE CLAUDINO DA SILVA, por meio da Turma  
Julgadora, proferiu a seguinte decisão: POR UNANIMIDADE, PROVEU PARCIALMENTE O  
RECURSO. E M E N T A Direito Civil E Processual Civil. Apelação Cível. Ação  
Indenizatória. Retenção Indevida De Valores. Operadora De Cartões. Relação De  
Consumo Reconhecida. Teoria Finalista Mitigada. Falha Na Prestação Do Serviço.  
Danos Materiais E Morais Configurados. Recurso Parcialmente Provido. I. Caso em  
exame 1. Apelação Cível interposta por Valdecir Guedes contra sentença que julgou  
parcialmente procedentes os pedidos iniciais em ação de indenização por danos  
materiais e morais ajuizada em face de Cielo S.A., condenando a ré à restituição de R\$  
2.000,00 a título de danos materiais, mas rejeitando o pedido de indenização por danos  
morais e estabelecendo sucumbência recíproca. O autor sustenta que a retenção  
indevida de valores por quase dois anos, sem justificativa legítima, configura dano moral  
indenizável, pugnano pela reforma da sentença para condenação da ré ao pagamento  
de R\$ 20.000,00 a título de danos morais e inversão dos ônus sucumbenciais.. II.  
Questão em discussão 2. Há três questões em discussão: (i) verificar se a relação  
jurídica estabelecida entre o estabelecimento comercial e a operadora de cartões  
configura relação de consumo, mediante aplicação da teoria finalista mitigada; (ii)  
analisar se a retenção prolongada e injustificada de valores provenientes de transação

comercial aprovada configura falha na prestação do serviço apta a gerar dano moral indenizável; (iii) examinar a adequação da distribuição dos ônus sucumbenciais diante do reconhecimento do dano moral. III. Razões de decidir 3. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento da Teoria Finalista Mitigada, admitindo a aplicação do Código de Defesa do Consumidor quando demonstrada a vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica do contratante, ainda que o serviço seja utilizado como insumo da atividade empresarial, configurando-se no caso concreto a manifesta vulnerabilidade do pequeno empresário em face da grande instituição de pagamentos. 4. A retenção indevida de valores por período excessivo, sem apresentação de justificativa documental comprovada ou contrato que autorizasse a compensação automática alegada, configura falha na prestação do serviço e ato ilícito, nos termos dos artigos 14 do CDC e 186 do Código Civil, impondo o dever de restituição dos valores e de reparação pelos danos causados. 5. A privação prolongada de capital de trabalho por quase dois anos, aliada à frustração das tentativas de solução administrativa, extrapola o mero dissabor contratual e configura dano moral in re ipsa, dispensando prova de abalo psicológico concreto, conforme orientação jurisprudencial consolidada deste Tribunal. 6. O quantum indenizatório deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando o caráter pedagógico-punitivo da medida, a capacidade econômica das partes e a extensão do dano, fixando-se em R\$ 3.000,00 o valor adequado para reprimir a conduta ilícita e compensar o autor, sem gerar enriquecimento excessivo. 7. O êxito do autor em ambos os pedidos principais, decaindo apenas quanto ao valor pretendido a título de indenização moral, atrai a aplicação da Súmula 326 do STJ, afastando a sucumbência recíproca e impondo à ré o pagamento integral das custas processuais e honorários advocatícios. IV. Dispositivo e tese 8. Recurso de Apelação parcialmente provido. Tese de julgamento: "1. A relação jurídica entre estabelecimento comercial e credenciadora de cartões de crédito e débito pode ser regida pelo Código de Defesa do Consumidor, mediante aplicação da teoria finalista mitigada, quando evidenciada a vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica do contratante. 2. A retenção injustificada, por período excessivo, de valores de venda realizados por meio de operadora de pagamento configura falha na prestação do serviço e gera o dever de indenizar por danos materiais e morais. 3. O dano moral decorrente da privação prolongada de capital de trabalho opera-se in re ipsa, dispensando prova de abalo psicológico concreto. 4. Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca, nos termos da Súmula 326 do STJ." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, e 14; CC, arts. 186, 389, 405, 406 e 927; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, 86 e 373, I e II. Jurisprudência relevante citada: Súmula 326/STJ; Súmula 362/STJ. STJ - AgInt no AREsp 2509742/RJ, Rel. Min. Raul Araújo, j. 02/09/2024. TJMT - AC 10040503920228110086, Rel. Des. Luiz Octávio Oliveira Saboia Ribeiro, j. 28/08/2025; TJMT - AC 1000259-76.2024.8.11.0091, Rel. Des. Rubens de Oliveira Santos Filho, j. 31/05/2025; TJMT - N.U 1039690-38.2020.8.11.0001, Rel. Juíza Lucia Peruffo, j. 10/08/2021; TJMT - RI 1003217-74.2025.8.11.0002, Rel. Juiz Aristeu Dias Batista Vilella, j. 26/06/2025. R E L A T Ó R I O Trata-se de recurso de apelação cível interposto por VALDECIR GUEDES contra a sentença proferida pelo Juízo da 4ª Vara

Cível de Cuiabá nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais, registrada sob o n. **1014726 - 79.2025.8.11.0041**, ajuizada pelo apelante em desfavor de CIELO S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, a qual julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condenar a parte ré à restituição do valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos materiais, rejeitou o pedido de indenização por danos morais e condenou ambas as partes ao pagamento das custas e despesas processuais na proporção de cinquenta por cento para cada uma, com honorários advocatícios fixados em vinte por cento sobre o valor atualizado da condenação. Na origem, a parte autora narrou ser usuária dos serviços de máquina de cartões da empresa requerida, vinculada à sua conta corrente junto ao Banco Bradesco, agência 1263, conta 114489-8. Em 11/04/2024, efetuou uma venda no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), transação aprovada pelo sistema da parte ré, conforme comprovante que indica débito à vista, bandeira Visa, NSU 329461 e código de autorização 326050, não sendo concretizado o repasse financeiro na sua conta bancária. Aduz contato com a requerida por diversas vezes, conforme protocolos anexados, e que a empresa informou apenas que o valor foi transferido para a conta vinculada à máquina de cartões. Afirmou contato com a agência do Bradesco, onde o valor deveria ser depositado, contudo, foi informado que o valor não entrou na conta corrente. Postulou a concessão do benefício da gratuidade da justiça, manifestou ausência de interesse na audiência de conciliação e requereu a título de danos materiais a devolução do valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), devendo ser atualizado e corrigido desde o evento danoso. Quanto aos danos morais, invocou o artigo 186 do Código Civil e sustentou que a requerida reteve valor por prazo excessivo, sem comprovar o motivo. Requereu a condenação da reclamada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Postulou a inversão do ônus da prova, com fundamento no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Atribuiu à causa o valor de R\$ 22.000,00 (vinte e dois mil reais) (id. 348376860). Em decisão deferiu-se benefício da gratuidade da justiça (art. 98 do CPC), contudo, para o pedido de inversão do ônus da prova, consignou não comportar acolhimento. Observou que a parte autora ajuizou a presente demanda em nome próprio, porém, com base em relação jurídica estabelecida com a empresa Valdecir Guedes - ME, pessoa jurídica que contratou os serviços da requerida para o exercício de sua atividade empresarial, ou seja, não como destinatária final do serviço, mas como usuária instrumental do serviço na cadeia de produção ou prestação de serviços. Pontuou que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica ao entender que, quando o bem ou serviço adquirido destina-se ao incremento da atividade comercial, não se configura relação de consumo. Asseverou que, não sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor à presente controvérsia, fica inviabilizada a inversão do ônus da prova. Recebeu a petição inicial e determinou a citação da parte requerida (id. 348376879). Em contestação, a parte ré arguiu, preliminarmente, a impugnação à gratuidade de justiça, a decadência convencional e afronta à boa-fé objetiva, a ausência de interesse de agir, ausência de procuração válida e longo lapso temporal da documentação. Quanto à decadência convencional, conforme cláusula 23ª, o cliente terá o prazo de 30 dias corridos a contar da data do repasse para apontar qualquer diferença nos valores a crédito ou a débito

que compõem o repasse efetuado, findo esse prazo, a quitação do valor do repasse da transação será irrestrita e irrevogável. Aduziu que, não exercendo o estabelecimento manifestação de eventual discordância acerca dos pagamentos realizados, operase a decadência convencionada. Afirmou que a parte autora cuidou de ajuizar a demanda somente em novembro de 2024, ou seja, mais de um ano após o início do suposto quadro danoso. No mérito, sustentou a inaplicabilidade das disposições consumeristas, aduzindo que os serviços prestados pela Cielo são empregados como meio de fomentar a atividade comercial exercida pela parte autora, bem como, o correto repasse de valores e a falta de comprovação das alegações autorais; que após análise do sistema, a Cielo não identificou nenhuma contestação registrada. Apresentou evidência referente às vendas e agenda financeira para o cadastro 2839845045, do período de análise de 01/04/2024 até a data atual, e consignou que a venda em questão foi paga no 22/04/2024, entretanto, foi utilizada parcialmente para abatimento de aluguéis. Aduziu inexistência de danos morais indenizáveis e a ausência dos elementos caracterizadores da responsabilidade civil. Requereu que a presente ação seja julgada extinta, tendo em vista a decadência relatada, entretanto, não sendo o entendimento pela extinção, requer seja julgada totalmente improcedente (id. 348376881). Em impugnação, a autora aduziu peça contestatória genérica da ré, não trouxe provas capazes de contestar o alegado. Sustentou que chega a ser hilário a tese de decadência, pois além de ser uma cláusula abusiva, não apresentaram qualquer contrato assinado pelo requerente. Pontuou que a súmula 297 do STJ deixa claro que a relação entre banco e cliente é de consumo. Afirmou inércia do réu em apresentar qualquer documento que comprovasse o repasse dos valores ou o motivo pelo qual fora retido. Reiterou que, em uma simples pesquisa no PJe do estado de Mato Grosso, pode-se verificar que existem diversos processos judiciais e reclamações em face da requerida, que tratam do mesmo assunto, quer seja retenção indevida de valores. Requereu a total procedência dos pedidos elencados na petição inicial (id. 348376887). Sobreveio sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais. Rejeitou a preliminar de impugnação à gratuidade de justiça. Quanto à decadência convencional, consignou que o instituto da decadência convencional, previsto no artigo 211 do Código Civil, exige, para sua validade e eficácia, a inequívoca ciência e concordância da parte contra a qual o prazo é oposto. Afirmou que a ré não trouxe à colação o instrumento contratual devidamente assinado pelo autor, de tal forma que a alegação de existência de uma Cláusula 23ª em um contrato padrão ou de adesão, sem a comprovação de que o requerente a ele aderiu formalmente ou teve ciência prévia e inequívoca de seus termos, torna a disposição inoponível ao aderente. Rejeitou a preliminar arguida. Rejeitou as demais preliminares de ausência de interesse de agir, ausência de procuração válida e longo lapso temporal da documentação. No mérito, repisou que restou afastada a incidência das normas do CDC à presente relação jurídica, sob o fundamento de que os serviços contratados visavam o fomento da atividade empresarial do autor. Afirmou que o autor se desincumbiu satisfatoriamente de seu encargo probatório no que tange à existência do crédito reclamado. Pontuou que a requerida, em sua peça defensiva, não negou a existência da venda, mas sustentou fato extintivo do direito do autor, alegando que a liquidação ocorreu em 22/04/2024,

mediante compensação com débitos de aluguéis de máquinas inadimplidos, contudo, lhe competia comprovar inequivocamente a legitimidade dessa retenção, o que não ocorreu. Sustentou que a alegação de que o valor foi utilizado para abatimento de mensalidades em atraso carece de lastro documental robusto, uma vez que a ré se limitou a apresentar planilha unilateral de valores em sua contestação, sem, contudo, acostar faturas ou notas fiscais relativas à suposta dívida pretérita do autor que autorizasse a compensação automática. Asseverou que, portanto, restando comprovado o crédito do autor e não tendo a ré demonstrado fato legítimo que impedisse o pagamento ou extinguisse a obrigação, impõe-se o reconhecimento dos danos materiais sofridos, devendo a requerida ser condenada a restituir a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Quanto ao pedido de indenização por danos morais, consignou que, afastada a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, tem-se que a responsabilidade civil da ré deve ser perquirida sob a ótica subjetiva. Pontuou que o inadimplemento contratual, consubstanciado na falha de repasse de valores, embora cause inegáveis transtornos e aborrecimentos, resolve-se, em regra, na esfera patrimonial, mediante a devolução do valor acrescido dos encargos legais. Afirmou que não há nos autos qualquer prova de que a retenção do valor tenha gerado consequências externas gravosas, como a inscrição em cadastros de inadimplentes, protestos ou a impossibilidade de manutenção da subsistência familiar. Julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condenar a requerida Cielo S.A. a restituir à parte autora a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos materiais, sobre este valor deverá incidir correção monetária pelo índice IPCA a partir do evento danoso, e acrescido de juros de mora pela Taxa Selic, a contar da citação. Diante da sucumbência recíproca, condenou ambas as partes ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, na proporção de cinquenta por cento para cada uma, fixados em vinte por cento sobre o valor atualizado da condenação (id. 348376894). Inconformada, a parte autora interpôs recurso de apelação. Aduz que a sentença deve ser reformada, pois, apesar do julgo ser parcialmente procedente, restou imensamente prejudicado com a atual sentença, bem como, que as provas trazidas aos autos comprovaram todo alegado, motivo pelo qual a magistrada entendeu que o banco apelado deveria devolver o valor de R\$ 2.000,00 que fora retido, contudo, não condenou o apelado em danos morais, ocasião em que condenou o apelante a pagar custas e despesas processuais, e os honorários advocatícios, na proporção de 50%, honorários estes que foram fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação. Sustentou que após sofrer este dano, tendo valores retidos indevidamente por quase 02 anos, deixando de pagar seus credores, passando por mau pagador na praça, ainda se vê no prejuízo. Bem como que ao condená-lo ao pagamento de custas processuais e honorários de sucumbência (situação atípica), ao final receberá menos da metade do valor que fora bloqueado indevidamente pelo apelante, sendo a sentença desproporcional e injusta. Colacionou precedentes do TJMT. Ressalta caracterizada falha na prestação do serviço, ensejando a restituição do valor e o pagamento de indenização por dano moral. Requereu a condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Requereu que o presente recurso de apelação seja conhecido e provido, e que ao final a

presente demanda seja julgada totalmente procedente conforme pedidos iniciais (id. 348376896). Em suas contrarrazões, a parte apelada aduz tecnicidade da sentença, que a pretensão de dano moral foi desprovida de suporte fático concreto, não havendo elemento novo capaz de infirmar a conclusão de que o prejuízo suportado é exclusivamente patrimonial, sendo integralmente reparado com a condenação material, bem como, não se demonstrou ofensa à honra, à imagem ou à dignidade que ultrapasse os aborrecimentos normais de relações contratuais. Afirmou que a distribuição recíproca dos ônus sucumbenciais observou rigorosamente o comando do artigo 86 do Código de Processo Civil, refletindo a realidade do julgamento parcial. Requereu sejam conhecidas as razões recursais apenas para, ao final, negar-se provimento à apelação interposta pelo autor, mantendo-se integralmente a sentença de primeiro grau em todos os seus termos (id. 348376899). É a síntese do necessário. V O T O R E L A T O R Preenchidos os requisitos de admissibilidade, conheço do recurso. Conforme relatado, a sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, condenando a Requerida à restituição do valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos materiais, mas indeferiu o pleito de danos morais, condenando ambas as partes ao pagamento das custas e honorários advocatícios na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada, fixados em 20% sobre o valor da condenação. Em suas razões recursais, o Apelante sustenta, em síntese, que a retenção indevida dos valores de suas vendas por quase dois anos ultrapassa o mero dissabor, configurando dano moral indenizável. Defende a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e pugna pela reforma da sentença para condenar a Ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), bem como a inversão dos ônus sucumbenciais. A Apelada apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença. Pois bem. O recurso comporta parcial provimento. Para melhor compreensão da matéria e com fins didáticos, passo a analisar o recurso em tópicos. 1. DA RELAÇÃO DE CONSUMO E A TEORIA FINALISTA MITIGADA A controvérsia inicial reside na natureza da relação jurídica entabulada entre as partes. O juízo de origem afastou a incidência do Código de Defesa do Consumidor (CDC) sob o argumento de que o Autor utilizaria a máquina de cartões para fomento de sua atividade empresarial (insumo), adotando a Teoria Finalista Pura. Contudo, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) consolidou o entendimento da Teoria Finalista Mitigada (ou Aprofundada). Segundo essa orientação, admite-se a aplicação das normas protetivas do CDC, mesmo quando o contratante não seja o destinatário final fático do bem ou serviço, desde que demonstrada sua vulnerabilidade (técnica, jurídica ou econômica) frente ao fornecedor. No caso em tela, verifica-se a manifesta vulnerabilidade do Apelante (empresário individual/pequeno porte) em face da Apelada (grande instituição de pagamentos), especialmente no tocante ao domínio técnico dos sistemas de repasse e controle financeiro, bem como pela dependência econômica do serviço para o fluxo de caixa de sua atividade. Nesse sentido, é o precedente do STJ: "Nos termos da jurisprudência consolidada nesta Corte Superior, "a teoria finalista deve ser mitigada nos casos em que a pessoa física ou jurídica, embora não se enquadre nas categorias de fornecedor ou destinatário final do produto, apresentase em estado de vulnerabilidade ou hipossuficiência técnica, autorizando a aplicação das normas previstas no Código de

Defesa do Consumidor"" (STJ - AgInt no AREsp: 2509742 RJ 2023/0372971-6, Relator.: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 02/09/2024, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 13/09/2024) A propósito, dessume-se do recente julgado por esta E. Tribunal, conforme tese de julgamento que "A relação jurídica entre estabelecimento comercial e credenciadora de cartões de crédito e débito pode ser regida pelo Código de Defesa do Consumidor, mediante aplicação da teoria finalista mitigada, quando evidenciada a vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica do contratante." (TJ-MT - APELAÇÃO CÍVEL: 10040503920228110086, Relator.: LUIZ OCTAVIO OLIVEIRA SABOIA RIBEIRO, Data de Julgamento: 28/08/2025, Quinta Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 28/08/2025) Assim, reconheço a relação de consumo e a aplicabilidade do CDC ao caso concreto.

2. DO ATO ILÍCITO E DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO Superada a premissa legal, analisa-se a conduta da Ré. Restou incontroverso nos autos, provado pelo comprovante de venda (id. 348376867) e pelo extrato bancário (id. 348376868), que o Autor realizou uma venda no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) em 11/04/2024, cujo repasse não foi efetivado em sua conta corrente vinculada (id. 348376869). A Apelada, em sua defesa, alegou que o valor teria sido utilizado para compensar débitos de aluguéis de máquinas em atraso. Todavia, conforme bem pontuado na sentença, a Ré não se desincumbiu do seu ônus probatório (art. 373, II, do CPC e art. 6º, VIII, do CDC). A operadora limitou-se a apresentar telas sistêmicas unilaterais, sem juntar aos autos o contrato assinado que autorizasse tal compensação automática, tampouco faturas ou notas fiscais que comprovassem a origem e a exigibilidade da suposta dívida de aluguel. Portanto, a retenção do valor de R\$ 2.000,00, sem justificativa plausível e documentalmente comprovada, configura ato ilícito e falha na prestação do serviço, devendo ser mantida a condenação em danos materiais (restituição), ponto este que não foi objeto de recurso pela Ré e transitou em julgado.

3. DO DANO MORAL O cerne do apelo é a configuração do dano moral. O juízo a quo entendeu tratar-se de mero inadimplemento contratual. Ouso divergir. A retenção indevida de valores pertencentes ao consumidor, especialmente quando se trata de verba destinada ao giro de pequeno negócio ou sustento próprio, por um período excessivo - neste caso, quase 2 (dois) anos (desde abril de 2024) -, extrapola o limite do mero aborrecimento cotidiano. A conduta da Apelada colocou o consumidor em desvantagem exagerada, privando-o de capital de trabalho e obrigando-o a recorrer ao Poder Judiciário para reaver quantia que lhe pertencia legitimamente. A falha administrativa da Ré não pode ser transferida ao consumidor. Nessas hipóteses, o dano moral opera-se in re ipsa, ou seja, decorre da própria gravidade do fato (privação do patrimônio e da paz de espírito por longo período), dispensando prova de abalo psicológico concreto. Ademais, a jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça é firme no sentido de que o bloqueio injustificado de valores provenientes de vendas por cartão, por período prolongado e sem solução administrativa, transcende o mero aborrecimento, configurando dano moral indenizável. Nesse sentido, conforme decidido recentemente: "A retenção injustificada, por período excessivo, de valores de venda realizados por meio de operadora de pagamento configura falha na prestação do serviço e gera o dever de indenizar por danos materiais e morais" (TJMT - Apelação Cível: 1000259- 76.2024.8.11.0091, Relator: Des. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO,

Vice-Presidência, Data de Julgamento: 31/05/2025, Data de Publicação: 31/05/2025). No caso em apreço, a retenção por quase dois anos dos valores essenciais à atividade do apelante enquadra-se perfeitamente nessa ratio decidendi, justificando a condenação pleiteada. Ainda sobre o tema, a Turma Recursal deste Tribunal já firmou entendimento similar: "RECURSO INOMINADO - RELAÇÃO DE CONSUMO [...] RETENÇÃO DE VALORES - [...] FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - RESTITUIÇÃO DEVIDA - DANO MORAL CONFIGURADO - [...] Tendo havido demonstração pela promotora acerca da existência dos valores ora questionados no extrato de vendas, e não tendo a promotora comprovado que realizou a transferência do valor [...] resta caracterizada falha na prestação do serviço, ensejando a restituição do valor e o pagamento de indenização por dano moral." (TJMT - N.U 1039690-38.2020.8.11.0001, Turma Recursal Única, Rel. LUCIA PERUFFO, Julgado em 10/08/2021). Outrossim, em consonância com a orientação consolidada pela Turma Recursal deste Estado, verifica-se que o bloqueio injustificado de valores, desacompanhado de prova da suspeita de fraude ou ordem judicial, constitui falha na prestação do serviço apta a gerar dano moral presumido (in re ipsa). Conforme outro recente julgado: "A falha na prestação do serviço e a tentativa frustrada de solução administrativa são suficientes para gerar dano moral in re ipsa" (TJMT - Recurso Inominado: 1003217-74.2025.8.11.0002, Relator: Juiz Aristeu Dias Batista Vilella, Terceira Turma Recursal, Data de Julgamento: 26/06/2025, Data de Publicação: 26/06/2025). Portanto, a ausência de justificativa idônea para a retenção do saldo por longo período, aliada à frustração das tentativas de solução extrajudicial, evidencia o dever de indenizar, reforçando a procedência do pleito indenizatório. 4. DO QUANTUM INDENIZATÓRIO Para a fixação do valor da indenização, deve-se observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando o caráter pedagógico-punitivo da medida, a capacidade econômica das partes e a extensão do dano, evitando-se o enriquecimento sem causa. Nesse sentido: "A retenção de valores oriundos de transações comerciais, sem justificativa válida e notificação prévia, configura falha na prestação de serviço e enseja restituição e indenização por danos morais. 2. O valor da indenização por danos morais deve observar os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, considerando-se os específicos do caso concreto." (TJ-MT - RECURSO INOMINADO: 10467311720248110001, Relator.: EULICE JAQUELINE DA COSTA SILVA CHERULLI, Data de Julgamento: 17/02/2025, Primeira Turma Recursal, Data de Publicação: 21/02/2025) Considerando que a retenção perdurou por longo tempo, beneficiando a Apelada em detrimento do Apelante, mas ponderando o valor original da transação (R\$ 2.000,00), entendo que o montante de R\$ 3.000,00 (três mil reais) se mostra adequado e suficiente para reprimir a conduta ilícita e compensar o autor, sem gerar enriquecimento excessivo. O valor deverá ser acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação (responsabilidade contratual) e correção monetária pelo INPC a partir desta data (Súmula 362/STJ). 5. DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS Com o provimento do recurso para condenar a Ré ao pagamento de danos morais, verifica-se que o Autor obteve êxito em ambos os pedidos principais (dano material e dano moral), decaindo apenas quanto ao valor pretendido a título de indenização moral. Nos termos da Súmula 326 do STJ: "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica

sucumbência recíproca". Assim, deve a Apelada arcar com a integralidade das custas processuais e dos honorários advocatícios. DISPOSITIVO Ante o exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao Recurso de Apelação interposto para reformar a sentença recorrida e: a) CONDENAR a Apelada CIELO S.A. ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação e correção monetária pelo INPC a partir da data deste arbitramento; b) REDISTRIBUIR os ônus sucumbenciais, condenando a Apelada ao pagamento integral das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor total da condenação (danos materiais + danos morais), já considerado o trabalho em grau recursal, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC. Mantém-se a sentença quanto aos danos materiais e demais termos não conflitantes com este voto. Considero prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional ventilada, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida. É como voto. Data da sessão: Cuiabá-MT, 31/03/2026