

# Plataforma de pagamento é condenada por bloquear serviços de usuária

Uma plataforma financeira foi condenada a indenizar uma usuária em R\$ 3 mil, a título de dano moral. Conforme sentença proferida no 4º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís, a demandada bloqueou a conta digital e a máquina de cartão da usuária, sem nenhum motivo aparente.

Na ação, a autora narrou que tem vínculo com o banco por meio de uma conta digital e máquina de cartão de crédito, e que utiliza a máquina de cartão para venda de roupas.

Alegou, ainda, que o dinheiro das vendas cai na conta digital. Seguiu relatando que, em 29 de janeiro deste ano, a empresa efetuou o bloqueio da conta digital e da máquina de cartão de crédito.

Diante disso, ela entrou em contato com a empresa e foi informada que o bloqueio se deu por questões de segurança, mas em nenhum momento disseram que o fato que gerou esse bloqueio tinha relação com segurança.

A autora ressaltou que recebeu uma notificação da plataforma “Acordo Certo” sobre a negativação de seu nome em decorrência do não pagamento do cartão de crédito, bem como teve seus negócios prejudicados em função do bloqueio.

Dessa forma, ela entrou na Justiça, requerendo indenização por danos morais. Requereu, ainda, que a demandada seja condenada a excluir seu nome de lista de negativados (SPC), bem como restabelecer a conta digital e a máquina de cartão. Em contestação, o banco alegou que conta foi suspensa devido a supostas atividades suspeitas.

## Relação de consumo

“De início, cumpre esclarecer que a relação jurídica em questão se classifica como sendo de consumo (...) O cerne da questão consiste em verificar se houve motivação para que a requerida impedisse a utilização da conta pela parte autora”, disse o juiz Licar Pereira na decisão.

“No caso, a requerida juntou com a contestação algumas telas de supostas atividades suspeitas na plataforma, mas não explica detalhadamente o que significam as mesmas (...) Ademais, a demandada não pode usar como base a genérica alegação de suspeita de fraude para proceder ao bloqueio de plataforma utilizada pela autora para vendas.”

Para o magistrado, por lucrar diretamente com o sistema de pagamento por ela desenvolvido e operado, deve a requerida assumir os riscos de eventuais falhas em tal sistema, sem transferir para o seu cliente, no caso a vendedora, o risco próprio da sua atividade empresarial.

“Portanto, cabível a obrigação de fazer no sentido de que a conta digital e máquina de cartão sejam desbloqueadas ante a ausência de justificativa para tanto (...) Os danos morais ficaram demonstrados, quando a autora teve sua conta bloqueada de forma indevida, além da negativação do seu nome nos cadastros restritivos ante a cobrança que foi impedida de quitar”, decidiu o juiz. *Com informações da assessoria de comunicação da Corregedoria Geral da Justiça.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-mai-25/plataforma-de-pagamento-e-condenada-por-bloquear-servicos-de-usuaria/>

