



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000001134

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018011-94.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante STONE SOCIEDADE DE CRÉDITO S/A, é apelada KARINA FALEIROS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente sem voto), RÉGIS RODRIGUES BONVICINO E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 54297

APEL. Nº 1018011-94.2023.8.0506

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

APTE.: STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

APDO.: KARINA FALEIROS DA SILVA

AÇÃO OBRIGAÇÃO FAZER C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E DANOS MORAIS – Prestação de serviços de gestão de pagamentos – Bloqueio de saldo da conta da autora, administrada pela ré – Sentença de procedência - Falha na atuação da administradora do sistema de pagamentos - Ausente justificativa plausível para a manutenção do bloqueio de valores, desde abril de 2023 - Configurada ofensa de ordem moral - Teoria do Desvio Produtivo - Resistência à solução na via administrativa - Quantum arbitrado em R\$5.000,00 (cinco mil reais), que atende critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, evitando-se o enriquecimento sem causa – Precedentes da jurisprudência - Sentença mantida – Verba honorária majorada – Recurso desprovido.

Trata-se de apelação tirada por Stone Instituição de Pagamento S.A. contra a r. sentença de fls. 300/302, proferida pelo d. magistrado ARMENIO GOMES DUARTE NETO, que julgou procedente a ação ajuizada por Karina Faleiros da Silva para determinar a liberação do montante de R\$3.221,30 em seu favor, além de condenar a ora apelante ao pagamento da quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, com incidência de juros desde a citação e correção monetária a contar da publicação da sentença, além do pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa. Sustenta a apelante, em apertada síntese, a inexistência de falha na prestação dos serviços, principalmente diante da observância de operações sucessivas em valores aleatórios para um mesmo portador. Aduz ausência de danos morais, ou, não sendo esse o entendimento, pede a redução do quantum indenizatório.

Recurso bem processado, sem resposta, subiram os autos.

É o relatório.

De início, registro que não se verifica irregularidade quanto ao bloqueio inicial, mas não se podendo dizer o mesmo em relação à sua manutenção, que perdura desde abril de 2023, sem qualquer justificativa plausível, tampouco, demonstração de irregularidade em relação à conta que a autora movimentava.

O bloqueio do saldo da conta é medida extrema e apenas cabe ser realizado quando verificada, efetivamente, alguma das situações previstas em contrato.

É verdade que a cláusula 13.3.2 assim dispõe: *“Na hipótese de constatação de fraude ou suspeita de fraude ou irregularidade na operação por parte do Cliente, poderá a Contratada imediatamente bloquear as Transações com Meio de Pagamento e/ou alterar a Remuneração e/ou rescindir o presente Contrato e/ou, ainda, reter todo e qualquer valor que porventura tivesse que ser repassado pela Contratada ao Cliente pelo prazo necessário para concluir a apuração de todas as Perdas causadas. Uma vez efetuada tal apuração, os valores retidos poderão ser utilizados para amortização/compensação das Perdas causadas à Contratada e/ou aos Portadores e/ou aos Emissores.”* (fls. 142).

Ocorre que, na espécie, a atuação da requerida no cumprimento de suas obrigações contratuais foi consideravelmente falha, pois em que pese alegar ter agido apenas em cumprimento dos termos pactuados, não logrou demonstrar que o bloqueio do saldo da conta foi justificado.

Conforme bem registrou a r. sentença, *“alegação genérica de que a retenção decorria de suspeitas de fraude não se mostrou suficiente para justificar a retenção dos valores.*

Isso porque, realizado o bloqueio dos valores pertencentes à autora, caberia à ré justificar as inconsistências e as supostas violações aos termos de segurança, o que não foi feito. Não se esclareceu de maneira suficiente a suposta razão do reconhecimento de fraude.

Ademais, sequer há prova nos autos de que alguma contestação tenha sido realizada sobre as compras efetuadas. (g.n.)

Dessa forma, uma vez não justificada a retenção e diante da mora na liberação dos valores, é clara a falha na prestação dos serviços pela ré.” (fls. 301).

Inegável, pois, que a requerida não trouxe prova documental hábil a comprovar suas assertivas, decorrendo daí que o procedimento, embora previsto contratualmente, foi ilegal. Indubitável, pois, que os danos experimentados pela autora foram muito além dos percalços possivelmente esperados em uma relação de consumo, já que injustificável a manutenção do bloqueio, pelo período destacado, conduta que foge ao razoável.

Não se cuidou, à evidência, de mero aborrecimento do dia a dia, mas, sim, perfilhando do entendimento de ocorrência de danos morais devidos à autora com base também no que a doutrina denomina de “Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor”, tendo em conta, inclusive, a necessidade de buscar o Judiciário para a solução da pendenga.

Confira jurisprudência desta Corte, a saber: “(...) No âmbito da indenização por dano moral, tem sido admitida pela jurisprudência a indenização pela perda do tempo consumidor, denominada de ‘Desvio Produtivo do Consumidor’ A indenização pela perda do tempo livre trata de situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se veem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores. Tendo a ré se recusado injustificadamente a alterar o endereço de ligação da linha telefônica, bem como em virtude da ausência de impugnação específica às afirmações do autor de que efetuou diversas ligações buscando a solução do problema, que perdurou cerca de três meses, caracterizados os danos morais sofridos pelo autor, em razão da perda do tempo livre do consumidor (...)” (Apel. nº 1006221-17.2016.8.26.0003, 24ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Salles Vieira).

Sobre o tema, LEONARDO DE MEDEIROS GARCIA leciona: “*Outra forma interessante de indenização por dano moral que tem sido admitida pela jurisprudência é a indenização pela perda do tempo livre*

do consumidor. Muitas situações do cotidiano nos trazem a sensação de perda de tempo: o tempo em que ficamos “presos” no trânsito; o tempo para cancelar a contratação que não mais nos interessa; o tempo para cancelar a cobrança indevida do cartão de crédito; a espera de atendimento em consultórios médicos etc. A maioria dessas situações, desde que não cause outros danos, deve ser tolerada, uma vez que faz parte da vida em sociedade. Ao contrário, a indenização pela perda do tempo livre trata de situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se veem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores. Tais situações fogem do que usualmente se aceita como “normal”, em se tratando de espera por parte do consumidor. São aqueles famosos casos de call center e em que se espera durante 30 minutos ou mais, sendo transferido de um atendente para o outro. Nesses casos, percebe-se claramente o desrespeito ao consumidor, que é prontamente atendido quando da contratação, mas, quando busca o atendimento para resolver qualquer impasse, é obrigado, injustificadamente, a perder seu tempo livre.” (Código de Defesa do Consumidor Comentado, Ed. Juspodium, 13ª Edição, 2017).

Na lição de MARCOS DESSAUNE, configura-se “quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível” (Desvio Produtivo do Consumidor. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2011).

No que diz respeito ao “quantum”, entendo que a indenização deve ser compatível com a realidade dos autos, conforme reiterada jurisprudência, exemplo: “O dano moral é, em síntese, o sofrimento experimentado por alguém, no corpo ou no espírito, ocasionado por outrem, direta ou indiretamente derivado do ato ilícito” (RT 683/45).

E, “Embora o dano moral seja um sentimento de pesar

íntimo da pessoa ofendida, para o qual não se encontra estimação perfeitamente adequada, não é isso razão para que se lhe recuse em absoluto uma compensação qualquer. Essa será estabelecida, como e quando possível, por meio de uma soma, que não importando uma exata reparação, todavia representará a única solução cabível nos limites das forças humanas” (RT 485/230).

Não se pode olvidar que a indenização deve se basear em critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, sem permitir o enriquecimento do lesado à custa do ofensor, mas suficiente para que ocorra a efetiva reparação da lesão causada, bem como para coibir a repetição da conduta ofensiva.

Assim, na indenização por danos morais, a questão deve se definir pela quantificação de uma indenização adequada e justa, cuja disciplina está consagrada no art. 5º, X, da Constituição da República, sem deixar de lado, todavia, uma dose de equilíbrio, evitando-se tanto o exagero, quanto o aviltamento de indenização.

Oportuna as considerações lançadas a respeito do arbitramento do dano moral, pelo Des. Enio Zuliani quando do julgamento da Apel. 1057205-73.2014.8.26.0100: “O Tribunal examina os aspectos ideológicos do dano moral para chegar ao arbitramento desejado. O primeiro sentido é o de ressarcir para minimizar a dor ou sofrimento da vítima e nesse particular cresce de importância a gravidade objetiva do dano que ela padeceu (Antônio Jeová dos Santos, Dano Moral Indenizável, Lejus Editora, 1.997, p. 62). O outro valor ou função do dano moral é o pedagógico que muitos entendem como punitivo e aí mira-se o ofensor, de tal modo que a indenização represente advertência que será por ele sentida ou sinal que a sociedade não aceita seu comportamento (Carlos Alberto Bittar, Reparação Civil por Danos Morais, ps. 220/222; Sérgio Severo, Os Danos Extrapatrimoniais, ps. 186/190). Conjugando-se as duas funções é que se extrai o valor da reparação.”

E, no caso dos autos, levando-se em consideração as condições sociais e econômicas das partes, o grau de sofrimento provocado

pelo agravo e dos demais parâmetros norteados acima declinados, impõe-se a manutenção do “quantum” fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais), porque a eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado.

A jurisprudência não discrepa: “APELAÇÃO. Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais. Gestão de pagamentos. PagSeguro. Bloqueio indevido da conta digital de titularidade da autora, impedindo-a de acessar os valores nela depositados. Falha na prestação de serviços caracterizada. Supostas irregularidades em transações não comprovadas. Responsabilidade da PagSeguro, por risco inerente ao próprio negócio. Precedentes deste Tribunal. Dano moral configurado e fixado em R\$ 5.000,00. Quantum indenizatório mantido. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252, do RITJSP. Multa diária. Fixação de astreinte no valor de R\$ 500,00 para a garantia do cumprimento da decisão judicial que determinou o desbloqueio da conta. Limite máximo não arbitrado em primeira instância. Fixação em R\$ 10.000,00 (oito mil reais). Recurso parcialmente provido no ponto. Recurso parcialmente provido.” (TJSP, Apel. 1010880-37.2024.8.26.0602, Rel. Des. Flávio Cunha da Silva, 38ª Câmara de D. Privado, j. 06.11.2024).

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CONTRATO DE GESTÃO DE PAGAMENTOS. BLOQUEIO DE VALOR DECORRENTE DE VENDA SUPOSTAMENTE FRAUDULENTO. SISTEMA PAGSEGURO. IMPROCEDÊNCIA. Irresignação do demandante. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Autor que, embora não seja destinatário final, utilizando o serviço como insumo essencial e finalístico da atividade empresarial, figura na condição de consumidor por equiparação, em virtude de notória hipossuficiência técnica. Precedentes do C. STJ. Ré que promoveu o bloqueio do valor da venda sob o argumento de possível fraude, sem, no entanto, qualquer comprovação ou

fundamento para tal suspeita. Ônus que lhe competia. Inteligência dos Art. 373, II e 434, do CPC e do art. 6º, VIII, do CDC. Determinação de desbloqueio que se impõe. Danos morais. Configuração. Bloqueio indevido de valor que privou o apelante de utilizá-lo na continuidade do seu negócio. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Sentença reformada. Recurso provido.” (TJSP, Apel. 1007365-67.2023.8.26.0007, Rel. Des. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 10.12.2024).

Pelo exposto, nego provimento ao recurso, majorada a honorária de sucumbência para 12% sobre a mesma base de cálculo adotada na sentença (CPC, § 11 do art. 85).

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora