



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000306231

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015001-38.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GEICIMAIRA ALVES MIRANDA, é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), NUNCIO THEOPHILO NETO E HÉLIO NOGUEIRA.

São Paulo, 28 de março de 2025.

ROBERTO MAC CRACKEN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 49977

Apelação nº 1015001-38.2024.8.26.0011

Comarca: SÃO PAULO

Apelante: GEICIMAIRA ALVES MIRANDA

Apelado: PAGSEGURO S/A

AÇÃO DECLARATÓRIA – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Ônus do requerido de comprovar existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora – Aplicação do artigo 373, inciso II, do CPC – Configurada a relação de consumo mostra-se desnecessária a comprovação da existência de culpa do fornecedor de serviços, pois a responsabilidade pelos danos causados ao consumidor é de ordem objetiva. Deve a instituição financeira compor os danos materiais e morais oriundos da falha na prestação do serviço. Parte que responde pelo defeito na prestação do serviço, independentemente da existência de culpa (art. 14, CDC) – Considerando os elementos fáticos, o valor da indenização deve ser fixada em R\$ 10.000,00. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face do teor da r. sentença de fls. 288/294 dos autos, que julgou improcedente a ação, condenando ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

A autora recorre pugnando pelo provimento do recurso. Argumentam, em síntese, sobre aplicação do Código de Defesa do Consumidor; abusividade das cláusulas contratuais; obrigação de fazer; e, dano moral, no valor de quinze mil reais.

Contrarrazões apresentadas às fls. 321/322.

Recurso regularmente processado.

Do essencial, é o relatório, ao qual se

acresce, para todos os fins próprios, o da r. sentença, ora recorrida.

No caso dos autos é perfeitamente aplicável a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, mesmo porque, existe verossimilhança nas alegações apresentadas pela autora, as quais, não foram refutadas efetivamente pelo apelado, mormente, ante manifesta hipossuficiência da parte autora apelante, pois, tal elemento decorre não da fragilidade financeira, mas sim, da inexistência de conhecimento técnico do produto ou serviço colocado à disposição do consumidor pelo fornecedor, em especial acerca de seu “modus operandi”, meios de controle, segurança etc. Nesse sentido, o Ilustre e Douto Desembargador Rizzatto Nunes tece o seguinte entendimento, a saber:

“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômico do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc.”

Por consequência, é o caso de inversão do ônus da prova, uma vez que notória a fragilidade não só técnica,

mas, principalmente, técnica da autora.

O ponto controvertido se resume na existência ou não na falha da prestação dos serviços em decorrência de bloqueio indevido na conta corrente da autora.

No caso dos autos, extrai-se que a autora se desincumbiu de forma satisfatória quanto ao seu ônus processual, dado que comprovou o bloqueio da conta corrente, por prazo superior ao contratual e a existência de saldo na conta corrente (fls. 81 e 224), conforme anexado pelo próprio recorrido.

Por outro vértice, tem-se que o requerido deixou de se desincumbir de seu ônus processual, nos termos do artigo 373 do CPC, dado que, apesar da alegação de que o bloqueio da conta teria decorrido de constatação indícios de atividades de alto risco.

Todavia, com a devida vênia, não se vislumbra qualquer comprovação efetiva do motivo pelo qual a conta corrente foi bloqueada, uma vez que, conforme fls. 81, há menção de que “... Após reanálise, concluímos que, infelizmente, as medidas seguem sendo necessárias. Dessa forma, o saldo permanecerá retido para cobrir os riscos do PagBank e de terceiros (Cláusula 7.13.2) pelo prazo inicial de 90 dias, podendo estender-se a depender das verificações devidas. ...” – o grifo não consta do original, ou seja, ainda não houve conclusão no procedimento e o real motivo para o bloqueio.

contratuais mencionadas pelo recorrido não correspondem ao “link” anexado em defesa.

Assim, não é crível que o requerido, sem qualquer fundamento relevante, realize o bloqueio de valores de seus consumidores.

A conduta discriminada viola, de forma flagrante, os direitos do consumidor, visto que depositam quantias em contas vinculadas à instituição financeira para custódia de valores e não para, a qualquer momento, sem mais e sem menos, terem seus valores indevidamente bloqueados.

Portanto, o pedido da autora merece acolhimento para liberação dos valores indevidamente bloqueados, com o consequente desbloqueio da conta corrente.

Por seu turno, no caso “sub judice”, constata-se irrestritamente a responsabilidade do requerido de compor os danos morais sofridos pela apelante, já que houve incontestável falha na prestação do serviço bancário, diante da ausência de comprovação de bloqueio legítimo da conta corrente.

Desta forma, extrai-se que o apelado frustrou as expectativas da apelante em proceder ao bloqueio da conta corrente sem tomar as devidas cautelas antes de bloquear, bem como por prazo superior ao contratual, incorrendo em falha no serviço a que se dispôs a exercer.

Registre-se que, sob a égide da Lei

Consumerista e pelo que dos autos consta, é possível afirmar que o réu apelado responde pelo defeito na prestação do serviço, independentemente da existência de culpa (art. 14, CDC), ou seja, mesmo que não tenha colaborado diretamente para a ocorrência do evento danoso responderá pelo dano daí advindo, a não ser que comprove a culpa exclusiva do consumidor, o que, no caso, inexistiu.

Destaque-se que, entre outros direitos básicos do consumidor, está a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, conforme disposto no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

O serviço é defeituoso, nos termos do §1º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, permitindo a ocorrência de danos que, em razão das circunstâncias, não existindo medidas para o fim de evitar prejuízos, como o ocorrido no caso em tela. Sendo que, o fornecedor, no caso o apelado, responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados ao consumidor pelos defeitos decorrentes à prestação do serviço, de acordo com o artigo 14º, *caput*, do mesmo Diploma Legal.

Destarte, a especificada negativa prestação de serviço perpetrada pelo requerido configura o denominado dano

in re ipsa, que não necessita de provas da ocorrência do dano, bastando a existência do fato ensejador do prejuízo, no caso, o bloqueio da conta corrente sem justo motivo.

Configura-se inaceitável tipo de autotutela e, no caso, a questão se mostra mais gravosa na medida em que o requerido não trouxe qualquer espécie de documento que minimamente pudesse justificar o bloqueio da conta corrente.

Portanto, pelo todo retratado, com o devido respeito, o recurso da autora merece provimento, uma vez que ausente comprovação pelo requerido, bem como falha na prestação do serviço, incorrendo em ressarcir dano moral.

Quanto à existência de dano moral, com o devido respeito, cabível a condenação ao pagamento de danos morais, uma vez que **“A jurisprudência do STJ vem se orientando no sentido de ser desnecessária a prova de abalo psíquico para a caracterização do dano moral, bastando a demonstração do ilícito para que, com base em regras de experiência, possa o julgador apurar se a indenização é cabível a esse título.”** (REsp nº 1.109.978-RS, Min. Rel. Nancy Andrighi, j. 01/09/2011).

Por seu turno, a indenização por danos morais, deve ser arbitrada em R\$ 10.000,00, e não pelo valor pleiteado, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como nas circunstâncias fáticas do litígio. Nesse sentido:

“AGRAVO REGIMENTAL NO

AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL - DECISÃO MONOCRÁTICA DANDO PROVIMENTO AO RECURSO. 1. Pretensão voltada à redução do valor fixado, nesta Corte, a título de indenização por dano moral, em razão de indevida manutenção do nome do autor em órgão de restrição ao crédito. Inviabilidade. Valor arbitrado de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. 2. Esta Corte firmou o entendimento de que é razoável o valor do dano moral fixado em até 50 salários mínimos para os casos de inscrição inadvertida em cadastros de inadimplentes, devolução indevida de cheques, protesto incabível e outras situações assemelhadas. Precedentes. 3. **Agravo regimental a que se nega provimento. (AgRg no AREsp 238816/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 02/04/2013, DJe 16/04/2013) (o grifo não consta do original)**

De destaque que a quantificação deve, de um lado, ter pressuposto de punição ao infrator, de modo a inibir a prática de novos atos lesivos e, de outro lado, proporcionar à vítima uma compensação, satisfatória, pelo dano suportado, sendo a quantia fixada, com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de acordo com prudente arbítrio do Julgador, evitando-se o enriquecimento sem causa, sem, entretanto, levando-se em consideração as circunstâncias fáticas e as condições

econômicas do infrator, fixar um valor irrisório.

Registre-se que a condenação merece ser imposta levando-se em conta todos os atos e fatos descritos no presente processo, bem como eventuais condutas do autor do dano visando a sua respectiva reparação ou sua minimização, pois, desta forma, não ensejará a possibilidade de enriquecimento sem causa de uma das partes em detrimento da outra, sem perder seu caráter punitivo, bem como em efetiva observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, ou seja, a finalidade da condenação é compensar o lesado pelo constrangimento indevido suportado e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro. Nesse sentido:

“... - O valor da indenização deve ser fixado sem excessos, evitando-se enriquecimento sem causa da parte atingida pelo ato ilícito. Recurso especial provido em parte”.¹

“... 2. O valor indenizatório do dano moral foi fixado pelo Tribunal com base na verificação das circunstâncias do caso e atendendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Destarte, há de ser mantido o *quantum* reparatório, eis que fixado em parâmetro razoável, assegurando aos lesados justo ressarcimento, em incorrer em enriquecimento sem causa...”.²

“A fixação do valor da indenização a título de danos morais deve ter por base

¹ STJ – REsp nº 698772/MG.

² STJ - REsp 797836/MG.

os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração, ainda, a finalidade de compensar o ofendido pelo constrangimento indevido que lhe foi imposto e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.” (TJMG – Apelação nº 1.0145.05.278059-3/001(1) – Rel. Des. Elpídio Donizetti – Data de publicação do Acórdão).

Desse modo, em conclusão, com todas as vênias, os pedidos deduzidos na presente ação devem ser julgados procedentes, condenando o requerido ao pagamento de indenização a título de danos morais.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso da autora, para condenar o apelado a pagar à apelante a quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, tudo a ser acrescido de correção monetária e juros de mora nos termos da lei em vigor, observando-se tratar-se de responsabilidade contratual. Em razão do ora decidido, inverte-se totalmente o ônus da sucumbência, arcando o requerido com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Roberto Mac Cracken
Relator