



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000314750

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000834-16.2024.8.26.0108, da Comarca de Cajamar, em que é apelante MÉLIUZ S.A., é apelado GABRIEL GUILHERME DE CAMPOS SANTANA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 30ª 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 Exmos. Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 31 de março de 2025

PAULO ALONSO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 4.764

Apelação nº 1000834-16.2024.8.26.0108

Comarca: Cajamar (2ª Vara Judicial)

Apelante: Meliuz S/A (ré)

Apelado: Gabriel Guilherme de Campos Santana

Juiz(a) prolator(a): Marcelo Henrique Mariano

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRETENSÃO DE DESBLOQUEIO DA CONTA CORRENTE COM RETENÇÃO INDEVIDA DO SALDO. CONTA COM MOVIMENTAÇÃO DE PEQUENO VALOR. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMPRIDA.

1. Ação julgada procedente em primeira instância.
2. Recurso da ré parcialmente provido.
3. Preliminar: A publicidade dos atos processuais é a regra, enquanto o segredo de justiça é a exceção. A lide não se enquadra nas exceções do art. 189 do CPC. Ferramenta sigilo dos documentos, com acesso restrito e disponível aos advogados, aplicável ao caso.
4. Bloqueio da conta por suposta violação aos termos de uso. Ausência de comprovação de irregularidade. Ré não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia. Obrigação de devolver o saldo da conta.
5. Multa diária para o caso de descumprimento da obrigação imposta. Necessidade de redução do limite que se impõe, em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de maneira que a imposição se mostre condizente com o direito tutelado.
6. Dano moral não configurado. Mero dissabor. Situação que se insere dentre os contratempos corriqueiros da vida. Existência de outra conta de onde transferiu o valor de R\$ 143,73. Obrigação de fazer cumprida com a abertura de outra conta idêntica.
7. Recurso da ré parcialmente provido. Sentença reformada.

*Apelação interposta pela ré contra a r. sentença de fls. 180/182, cujo relatório adoto, que julgou **procedente** ação de obrigação de fazer (consistente em restabelecer conta corrente que foi 'bloqueada'), cumulada com*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indenização para reparação de danos morais, estando a parte dispositiva de referida sentença redigida nos seguintes termos:

“Posto isso, com fundamento no art. 487, I, do CPC, JULGA-SE PROCEDENTE a pretensão veiculada na inicial para condenar a parte ré: a) a conceder acesso à conta bancária bloqueada/encerrada irregularmente, fixando-se o prazo de 10 (dez) dias para cumprimento, a partir da publicação da sentença, sob pena de multa cominatória de R\$ 300,00 ao dia, limitada a R\$ 15.000,00; b) ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 10.000,00, com juros de 1% ao mês desde o bloqueio indevido, e correção desde a fixação, pela Selic.

Sucumbente, a parte ré arcará com as custas do processo, além de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.”

Recurso da ré pedindo, *preliminarmente*, o sigilo da peça de apelação porque há extrato de transações financeiras, e quanto ao *mérito*, sustentando que a conta digital foi cancelada por suspeita de fraude e violação aos Termos e Condições de Uso, conforme o item 7.1., por reiterados recebimentos e depósitos via *PIX* no mesmo dia (14.03.2024), e que notificou o usuário. Afirma que o apelado deve entrar em contato com a Central de Atendimento, informando os dados pessoais e conta para transferência do saldo de sua conta. Informa ainda a impossibilidade de reativação da conta, e que para conversão em perdas e danos deve ser considerado o saldo residual de R\$ 59,35. Pede: (a) improcedência da ação, com a condenação do autor, e como pedidos subsidiários (b) redução dos danos morais para R\$ 4.000,00; (c) reconhecimento da obrigação alternativa, ou seja, abertura de outra conta corrente idêntica a que foi cancelada, já providenciada; (d) conversão em perdas e danos no valor do saldo de R\$



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

59,35; (e) a limitação da multa diária para R\$ 3.000,00; (f) termo inicial dos juros de mora a data da citação, substituição da Taxa Selic pelo Índice da Tabela Prática do TJSP, ou alternativamente, aplicação única da Taxa Selic (fls. 194/213).

Contrarrazões a fls. 237/239.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 216/217).

Pedido de julgamento telepresencial (fls. 196 e 243).

É o relatório.

I. Encaminhamento do voto:

Respeitado o entendimento do n. magistrado, voto pela reforma parcial da r. sentença de fls. 180/182, para redução da multa diária, bem como exclusão da condenação a indenização por danos morais.

II. Dos fatos/síntese da demanda:

1. O autor mantinha uma conta digital com a demandada, e alega que ela foi *bloqueada*, impedindo-o de utilizá-la.

2. A ação foi *julgada procedente, com o que não se conforma a ré. Com razão, em parte.*

III. Preliminarmente:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1. A natureza da lide (ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais) não exige que o processo tramite em segredo de justiça, porque não diz respeito a *direitos da personalidade* ou de *estado*, nem envolve fato que exige preservação de intimidade de pessoa ou interesse social.

2. Além disso, nos termos do art. 189 do CPC, a publicidade dos atos processuais é a *regra* enquanto o segredo de justiça é a *exceção*.

A situação retratada nestes autos não se insere em nenhuma exceção deste artigo, de forma que deferir a restrição de segredo de justiça colide com outros direitos fundamentais.

3. Não é demais destacar que *basta que os documentos sejam classificados como sigilosos*, aos quais somente as partes têm acesso, e os i. advogados podem classificá-los, quando do peticionamento.

IV. Quanto ao mérito:

1. Do bloqueio da conta digital do autor:

1.1. Cabia à ré apresentar provas mínimas que fossem capazes de explicar o motivo da restrição da conta do autor, pois tem tecnologia, banco de dados e meios tecnológicos para detectar eventual fraude ou outro problema na conta do usuário, *mas assim não procedeu*.

1.2. Embora afirme que o bloqueio da conta do autor tenha ocorrido por violação ao *Termo de Condições e Serviços*, e em que pese a alegação de que ocorreram *reiterados depósitos via Pix em curto espaço de tempo*, por si só, não configuram fraude, e não trouxe aos autos, quer com a contestação, quer com as repetidas razões de apelação, quaisquer elementos probatórios a apoiar sua versão dos fatos.

1.3. Desta forma, não se desincumbiu do ônus probatório decorrente do art. 373, II, do CPC, deixando de demonstrar que a conta foi bloqueada por eventual infração das diretrizes da plataforma, o que suscita de forma meramente genérica.

2. Multa diária. Redução:

2.1. *Por outro lado*, o valor fixado para a multa diária (R\$ 300,00) deve ser mantido, *porém, com redução de limite de incidência*.

A limitação é *cabível e necessária*, em observância aos critérios de *razoabilidade e proporcionalidade*, de maneira que a imposição se mostre condizente com o direito tutelado, limitada a R\$ 3.000,00 (*três mil reais*), porque a imposição de multa *constitui mecanismo de indução para influenciar o sancionado ao comportamento que dele se espera diante da ordem judicial*, motivo pelo qual deve ser *adequada, compatível e necessária*.

2.2. Não é demais ponderar que tanto o valor diário da multa como seu valor global podem ser revistos a qualquer tempo, se

necessário.

2.3. Além disso, trata-se de conta digital com movimentação de depósitos de R\$ 143,73 (fls. 203), e saldo residual de R\$ 59,35 (fls. 207), e não se trata de conta para recebimento de salários, além da existência de outra conta da qual fez as transferências via *Pix*.

3. Danos morais. Incorrência:

3.1. Não cabe a imposição da indenização moral pretendida, porque o fato objeto da demanda ('*bloqueio*' de conta digital, com pouca movimentação de valores) não tem, *em princípio*, o condão de gerar esta modalidade de dano, tratando-se de situação que se insere dentre os contratempos corriqueiros da vida, não exigindo, salvo situação extraordinária, que evidentemente não é o caso dos autos, a imposição desta modalidade de indenização, na linha do seguinte precedente do STJ:

CIVIL – DANO MORAL – *O inadimplemento contratual implica a obrigação de indenizar os danos patrimoniais; não, danos morais, cujo reconhecimento implica mais do que os dissabores de um negócio frustrado. Recurso especial não conhecido.* (STJ – RESP 201414 – PA – 3ª T. – Rel. p/o Ac. Min. Ari Pargendler – DJU 05.02.2001 – p. 00100).

3.2. Esta modalidade de indenização somente é devida quando há alteração, *para pior, dos sentimentos afetivos* de uma pessoa, que por isso devem ser considerados lesados em seus aspectos subjetivos, e nenhuma das peculiaridades autorizadoras da imposição deste tipo de indenização se acha nos autos, aplicando-se ao caso o entendimento que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

norteou o seguinte julgado do *Superior Tribunal de Justiça*:

RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO. DANO MORAL INEXISTENTE. VERBA INDENIZATÓRIA AFASTADA. *O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige.* (STJ, Resp 714611/PB, Rel. Min. César Asfor Rocha, 4ª Turma, j. 12/09/2006).

3.3. Nesta perspectiva, embora lamentável a situação que o autor vivenciou, a demandada *cumpriu a obrigação de fazer alternativa* com abertura de outra conta em nome do requerente (fls. 212, segundo parágrafo), conduta que tem que ser prestigiada.

O que se verifica do contexto dos autos é que a questão foi resolvida pela ré, e não é demais destacar que se trata de conta digital com depósitos somados de R\$ 143,73 (fls. 203), e saldo residual de R\$ 59,35 (fls. 207), de pouca movimentação, e não se trata de conta para recebimento de salários, observando-se que o autor mantinha outra conta da qual transferia valores via *Pix* (fls. 199), não cabendo a aplicação da *teoria do desvio produtivo do consumidor*.

3.4. Com a exclusão da condenação da indenização para reparação dos danos morais nada há a deliberar sobre o termo inicial dos juros de mora.

4. Adequação da sucumbência:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

4.1. Ante o provimento parcial do recurso da ré, *voto* que cada parte suportará 50% das *custas e despesas do processo*, e, tratando-se de ação de obrigação de fazer, é caso de fixação da verba honorária *mediante apreciação equitativa*, nos termos do § 8º do art. 85 do CPC.

4.2. Nesta perspectiva, atento aos critérios estabelecidos nos incisos do § 2º do art. 85 do CPC, *proponho* que a verba honorária seja fixada R\$ 1.518,00 (*mil, quinhentos e dezoito reais*), consoante *apreciação equitativa*, valor que equivale a *um salário mínimo*¹, que reputo adequada ao caso tratado nos autos, já considerado o trabalho advocatício adicional derivado do recurso (§ 11 do art. 85 do CPC). A verba aqui fixada será corrigida monetariamente a partir da data da publicação deste acórdão e acrescida de juros legais a partir da data do trânsito em julgado (§ 16 do art. 85 do CPC), porque derivada de arbitramento contemporâneo à decisão.

4.3. O autor também pagará honorários advocatícios de 15% sobre o valor que decaiu (R\$ 10.000,00), dada a sucumbência recíproca.

Pelo exposto, dou provimento parcial ao recurso para afastar a condenação da demandada ao pagamento de indenização por danos morais, reduzir a multa diária imposta e proceder adequação dos encargos processuais, nos termos da fundamentação.

PAULO ALONSO

Relator

¹ O que se registra apenas para dar conta de um parâmetro referencial, sem qualquer propósito indexatório, apenas para expressar o valor inicial da condenação, derivado de arbitramento, nos termos do Recurso Extraordinário nº 338.760 – 1ª Turma, Rel. *Min. Sepúlveda Pertence*, DJ 28.06.2002.