



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316856

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025137-76.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada SOLETE DIAS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 8779

APELAÇÃO Nº 1025137-76.2024.8.26.0405

APELANTE: NU PAGAMENTOS S. A.

APELADA: SOLETE DIAS DA SILVA

APELAÇÃO. “Ação de obrigação de fazer c/c pedido indenizatório por danos morais”. Irresignação da instituição financeira ré contra a r. sentença de parcial procedência. Admissibilidade em parte.

BLOQUEIO DE ACESSO À CONTA DIGITAL. PROVIMENTO JUDICIAL PARA IMPOSIÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. ASTREINTES MANTIDAS PELA INOBSERVÂNCIA DE ORDEM JUDICIAL. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. Ausência de prova de fato extraordinário. Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “o dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”. Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Tese genérica de perda de tempo útil que não justifica a condenação da instituição requerida. Precedentes.

RECURSO PROVIDO EM PARTE, para excluir a compensação por danos morais.

Cuidam os autos de “ação de obrigação de fazer c/c pedido indenizatório por danos morais” movida por **SOLETE DIAS DA SILVA** em face de **BANCO NU PAGAMENTOS S/A**, sob a alegação de bloqueio indevido da conta bancária. Após o devido trâmite em Primeiro Grau, sobreveio a r. sentença de parcial procedência às fls. 331/339.

A instituição financeira recorreu às fls. 348/374, com as teses de (I) ausência de falha na prestação de serviços; (II) desnecessidade da imposição de obrigação de fazer; (III) impossibilidade de compensação por danos morais; (IV) as astreintes devem ser excluídas ou mitigadas. Contrarrazões às fls. 380/386

É o sucinto relatório.

Sempre respeitado o entendimento do Egrégio Juízo *a quo*, e sem

olvidar as manifestações de ambas as partes, adianta-se que o recurso comporta parcial provimento.

Colige-se dos autos que o Egrégio Juízo *a quo* solveu a controvérsia sob a ótica da legislação consumerista. Incontroverso que as partes mantêm relação jurídica, conforme se observa dos e-mails e prints juntados. Plenamente aplicável o Código de Defesa do Consumidor nesta situação concreta. Tanto a instituição requerida amolda-se ao conceito de fornecedor, como a parte autora também é efetivamente consumidora.

Facilmente perceptível que **a parcial procedência era mesmo de rigor. Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem*** (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022):

Enquanto alega a autora que se viu impedida de usufruir dos serviços do banco réu em decorrência do bloqueio do aplicativo bancário após diversas tentativas para capturação de selfie e acesso à plataforma bancária, onde detém valores, o banco réu, por seu turno, sustenta pela regularidade dos serviços, apontando que a conta da autora não esteve bloqueada, sendo o livre o acesso ao aplicativo sem intercorrências. Pois bem. Diante desse cenário, nos termos do art. 6º do CDC e art. 373, II do CPC, compete a requerida assumir o ônus da prova, assim, deveria realizar diligências a fim de demonstrar que a parte autora efetivamente não esteve bloqueada/impedida de usufruir do aplicativo bancário sem qualquer intercorrência, bem como, de proceder transações bancárias com o dinheiro lá depositado por ela, contudo, assim não o fez, explico. Observa-se e, com bastante cautela que, através do campo "Challenge Platform" presente no documento anexado pelo réu às fls. 215 e seguintes, que tal documento corresponde ao registro completo das intercorrências junto à conta da autora, notadamente, a quantidade de vezes em que precisou se submeter a capturas de selfie para acessar a plataforma do banco réu, as quais passo a transcrevê-las de maneira individualizadas e por data, a partir da data de ocorrência dos fatos, ou seja, 22/07/2024, senão vejamos: i) 09/08/2024 – 12h18 – redefinição de senha (fls. 216); ii) 30/07/2024 – 11h03 – redefinição de senha + 2 tentativas de capturas de selfie, para os horários

11:04:27 e 11:05 (fls. 216); iii) 29/07/2024 - 12h52 - redefinição de senha (fls. 216/217); iv) 22/07/2024 - 09h36 - DEVICE AUTHENTICATION (fls. 217); v) 22/07/2024 - 09h26 - DEVICE AUTHENTICATION com 4 tentativas de capturas de selfie, para os horários 09:23:09, 09:22:31, 09:22:03 e 09:21:32 (fls. 217/218); v) 22/07/2024 - 09:20 - DEVICE AUTHENTICATION - (fls. 218); vi) 22/07/2024 - 09:19 - DEVICE AUTHENTICATION - (fls. 219); vii) 22/07/2024 - 09:13 - DEVICE AUTHENTICATION com 3 tentativas de capturação de selfie, para os horários 09:15:49, 09:15:25 e 09:14:47 - fls. 219); Em simples análise ao documento mencionado (fls. 214/306), observa-se que a autora, no dia dos fatos, empenhou diversas tentativas de maneira seguidas - em observância aos horários apontados -, na tentativa de lograr êxito ao acessar o aplicativo do banco réu. Some-se a isso ao fato de que, em relação ao dia anterior à data dos fatos (21/07/2024), a autora se submeteu a outras duas capturações de selfie, e no mesmo sentido, obteve o retorno negativo do réu, ao responder que a "foto corresponde - não". Contudo, é de se apontar que em nenhum momento o réu justifica suas negativas, visto que as capturações de selfie da autora sempre foram de realizadas de maneira clara e de objetiva visualização, não pairando indícios de dúvidas, fraudes ou irregularidades com o seu cadastro, ou até mesmo, de suas tentativas. Além disto, a autora enviou diversos e-mails ao réu na busca de sanar eventuais pendências e finalmente, acessar o aplicativo (fls. 16/19, 22/39), contudo, mesmo após seguir todas as orientações, permaneceu sem suporte, eis que ainda se via impedida e permanecia recebendo orientações/mensagens genéricas. Ademais, os referidos e-mails/conversas de atendimento foram anexadas pelo banco réu, corroborando com as alegações da parte autora (fls. 120/132 e 155/166, 169/171). Nesse cenário, a alegação da ré de que a conta da autora esteve desbloqueada e de livre acesso, está isolada de respaldo de veracidade. Na verdade, apenas após o deferimento da liminar para que a ré providenciasse o necessário para restabelecer o acesso da autora à sua própria conta bancária, foi que em 04/10/2024 às fls. 321/323 foi informado o referido cumprimento. A autora, no mesmo sentido, se manifestou às fls. 324/325 confirmando a liberação. Assim, a negativa infundada da ré em proceder a liberação do acesso ao aplicativo bancário bem como, o acesso aos valores depositados na conta da autora é abusiva e não possui razão de ser, sendo de rigor reconhecer a sua obrigação de liberar a conta e os valores da autora. [...] Por fim, em relação ao pedido de condenação ao valor das astreintes (fls. 324/325), verifica-se que a decisão de fls. 48/50 foi clara ao determinar o prazo de 5 dias corridos contados do recebimento da comunicação para restabelecer o acesso da autora à sua própria conta bancária. O e-mail que comprova o envio da decisão-ofício foi anexado pela parte autora às fls. 318, onde se observa que na data de 18/09/2024 a atendente Charlene A. informou que o documento (decisão) seria encaminhado ao time de

especialistas que cuidam dessa demanda, logo, o prazo de 5 (cinco) dias corridos transcorreu em 23/09/2024. Assim, considerando que o cumprimento da liminar (acesso da autora ao aplicativo bancário) ocorreu apenas no dia 04/10/2024 (fls. 321/323), observa-se o descumprimento da tutela de urgência por 11 dias. Assim, de rigor a condenação da ré a pagar multa em favor da parte autora no valor de R\$ 2.200,00.

Observa-se que o recurso está calcado em insistente argumentação pela desnecessidade de imposição de obrigação de fazer. Todavia, conforme bem pontuado na r. decisão de fls. 48/50 e na r. sentença de fls. 331/339, a autora demonstrou a dificuldade de acesso à sua conta digital, o que justificou o deferimento da tutela de urgência. Logo, em que pese a repetição do recurso quanto ao tema da obrigação de fazer, nada há que alterar neste ponto.

Da mesma forma que a obrigação de fazer deve ser mantida, também inexistente margem para alteração das astreintes. É certo que o Egrégio Juízo *a quo* determinou o restabelecimento do acesso em decisão devidamente fundamentada. A instituição foi intimada por e-mail e pessoalmente (fls. 320) e não observou a ordem judicial. A multa diária correspondia ao valor módico de duzentos reais e a requerida optou em não cumprir determinação do Poder Judiciário, motivo pelo qual deve arcar com os ônus de sua conduta.

Com relação à compensação por danos morais, em que pese o argumento da requerente e o entendimento da Conspícua Magistrada sentenciante, reafirmo a jurisprudência desta Colenda Câmara quanto à necessidade de demonstração de fato excepcional – o que não ocorreu nestes autos.

Possível notar pelo extrato completo de fls. 87/105 que, no período do bloqueio (mês de julho e agosto de 2024), a requerente continuou a efetuar compras com seu cartão. Assim, em que pese o pleito estribado na genérica tese de “perda de tempo útil”, não há qualquer demonstração neste sentido.

Conquanto possa ter ocorrido eventual decepção com os fatos, **não se colige grave ferimento da personalidade moral que se traduz por sofrimento**

intenso, vultosa vergonha, dor psicológica, dentre outras agruras que, pela sua profundidade subjetiva, poderiam significar prejuízo a ser indenizado. De acordo com a doutrina de SILVIO DE SALVO VENOSA (Direito Civil: responsabilidade civil, 13. ed., Atlas, sem negritos originais, p. 47):

Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor mezinho da vida que pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o bonus pater familias: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal. protesto indevido de um cheque ou outro título de crédito, por exemplo, causará sensível dor moral a quem nunca sofreu essa experiência, mas será particularmente indiferente ao devedor contumaz. A dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em tomo dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos. Wilson Melo da Silva (1969:249) lembra que o dano moral é a dor, "tomado o vocábulo em sua lata expressão. E a Fisiologia e a Psicologia não estabelecem diferenciações para ela, salvo no tocante às suas causas". O dano moral abrange também e principalmente os direitos da personalidade em geral, direito à imagem, ao nome, à privacidade, ao próprio corpo etc. Por essas premissas, não há que se identificar o dano moral exclusivamente com a dor física ou psíquica. Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso.

Nada obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte do adverso, que caracterize elevada injúria moral. Reputo que se cuida de mero dissabor, não passível de indenização, na esteira do escólio transcrito adrede. Aborrecimentos e frustrações, dentre outras formas ordinárias de perturbação, fazem parte do dia a dia de qualquer ser humano, não havendo como se concluir pela ocorrência de danos morais no caso dos autos.

De mais a mais, reputo aplicável o Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “*O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material*”. O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem decidido na mesma esteira: “*A jurisprudência desta Corte Superior é no sentido de que o simples inadimplemento contratual, em regra, não configura dano moral indenizável, devendo haver consequências fáticas capazes de ensejar o sofrimento psicológico*” - AgInt no AREsp n. 1.999.359/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, 3ª T., DJe de 16/10/2023.

Reitero que a situação em comento não se amolda às hipóteses de dano moral *in re ipsa*, pois não há demonstração concreta de circunstâncias que desbordam do mero aborrecimento. E, conforme explicitado no parágrafo anterior, eventual indenização somente seria cabível mediante produção de prova suficiente de grave lesão a direito da personalidade, o que restou ausente neste feito.

No mesmo sentir, vide precedentes desta Colenda Câmara:

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c pedido de indenização por danos morais. BLOQUEIO DE CONTA. Alegação do réu de que o bloqueio ocorreu em razão de suspeita de fraude. Banco réu que não trouxe aos autos elementos que permitam aferir a regularidade do bloqueio. Valores a serem liberados ao autor. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. Ausência de excepcionalidade que justifique a indenização por prejuízos subjetivos. Precedentes desta Colenda Câmara. RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO E PROVIDO EM PARTE O DO RÉU. (TJSP; Apelação Cível 1009816-19.2024.8.26.0011; minha relatoria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025)

Apelação - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO POR DANOS MORAIS - Insurgência do autor contra o bloqueio de sua conta corrente e do saldo integral disponível, sob a alegação de supostas irregularidades. Requeru a concessão de tutela de urgência para liberação do saldo e, ao final, a confirmação da tutela, com a condenação do requerido à reparação do dano moral sofrido. Sentença de procedência. Pretensão do réu de que seja reconhecida a regularidade do bloqueio efetuado, considerando a previsão contratual de bloqueio temporário para

averiguação de irregularidades. INADMISSIBILIDADE: A instituição bancária manteve o bloqueio da integralidade do saldo disponível por meses. Mesmo após sucessivos pedidos administrativos, a conta só foi desbloqueada após deferimento de tutela de urgência. Neste sentido, apesar de admitido o direito de adotar procedimentos para minimizar o risco de sua atividade, a instituição financeira não pode transferir esse risco aos clientes. DANOS MORAIS - Pretensão de afastamento dos danos morais. Subsidiariamente, requereu a redução do quantum indenizatório. ADMISSIBILIDADE: Apesar de comprovada a falha na prestação dos serviços, os danos morais não são devidos, pois não houve comprovação de inscrição no cadastro de devedores ou de aborrecimento excedente ao enfrentado no dia a dia. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1056328-21.2023.8.26.0100; minha relatoria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/06/2024; Data de Registro: 20/06/2024)

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

ERNANI DESCO FILHO

RELATOR