



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000326530

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016037-18.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAFAEL BOHRER BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1016037-18.2024.8.26.0011

Apelante: Rafael Bohrer Barbosa

Apelado: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 7849

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. BLOQUEIO INDEVIDO DE CONTA BANCÁRIA. DANO MORAL. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. RECONHECIMENTO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido para determinar a reativação de conta bancária e desbloqueio de valores existentes, mas que não reconheceu o pedido de reparação por dano moral, a extinguir o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC. O autor pleiteia o reconhecimento do dano moral em decorrência de bloqueio indevido de sua conta bancária. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** (i) definir se o bloqueio indevido da conta bancária do autor caracteriza dano moral indenizável; e (ii) estabelecer o valor adequado para a indenização por dano moral, considerando os critérios de razoabilidade, proporcionalidade e jurisprudência aplicável. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (i) O bloqueio indevido de conta bancária, sem justificativa adequada e após negativa genérica em tentativa extrajudicial de resolução, bem configura ato ilícito que viola o direito do consumidor, caracterizando dano moral com fundamento no desvio produtivo do tempo útil do consumidor. (ii) A negativa abusiva por parte da instituição financeira, que obrigou o autor a buscar tutela jurisdicional, evidencia desrespeito ao direito fundamental do consumidor de obter solução célere e adequada, impondo-lhe prejuízo moral. (iii) A fixação da indenização por dano moral deve observar o caráter punitivo-pedagógico e compensatório, sem configurar enriquecimento ilícito. O valor de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado, sendo compatível com precedentes da Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0 em casos análogos. **IV. DISPOSITIVO:** Recurso provido.

Vistos.

O autor apela da r. sentença (fls. 183/186), cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “julgo PROCEDENTE EM PARTE o pedido para condenar a requerida a reativar a conta bancária do autor e efetuar o desbloqueio dos valores existentes, no prazo de quinze dias, contados do trânsito em julgado, extinguindo o processo nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC. Em razão da sucumbência na maior parte do pedido, condeno a parte autora no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios arbitrados no valor de R\$ 5.716,05 (valor da Tabela da OAB para atuação dos advogados em ações de procedimento ordinário), nos termos do artigo 85, §§ 2º e 14º do CPC, observado o deferimento da justiça gratuita ao autor.”

O autor deseja a reforma parcial da r. sentença, para ser reconhecido o pedido de reparação por dano moral (fls. 198/234).

O autor deixou de recolher preparo, por ser beneficiário da gratuidade de justiça (fls. 43).

O réu apresentou contrarrazões no prazo legal, defendendo a manutenção da r. sentença (fls. 243/249).

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

O dano moral deve ser reconhecido, pois o autor demonstrou ter
Apelação Cível nº 1016037-18.2024.8.26.0011 -Voto nº 7849 - WAS

contatado a instituição financeira para desbloqueio de sua conta bancária, com emprego da via extrajudicial, ele recebeu singela e genérica negativa, a qual se revelou abusiva após a análise judicial.

A conduta do réu configura afronta a direito do consumidor, nos termos do artigo 6º, inciso VI, do CDC, ensejando a responsabilização por dano moral com fundamento no desvio produtivo do tempo útil do consumidor.

Nesse sentido, a lição de Marcos Dessaune:

“Não lhe restando uma alternativa de ação melhor no momento, e tendo noção ou consciência de que ninguém pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, o consumidor, impelido por seu estado de carência e por sua condição de vulnerabilidade, despende então uma parcela do seu tempo, adia ou suprime algumas de suas atividades planejadas ou desejadas, desvia as suas competências dessas atividades e, muitas vezes, assume deveres operacionais e custos materiais que não são seus. O consumidor comporta-se assim ora porque não há solução imediatamente ao alcance para o problema, ora para buscar a solução que no momento se apresenta possível, ora para evitar o prejuízo que poderá advir, ora para conseguir a reparação dos danos que o problema causou, conforme o caso. Essa série de condutas caracteriza o 'desvio dos recursos produtivos do consumidor' ou, resumidamente, o 'desvio produtivo do consumidor', que é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas

atividades cotidianas – que geralmente são existenciais. Por sua vez, a esquiva abusiva do fornecedor de se responsabilizar pelo referido problema, que causa diretamente o evento de desvio produtivo do consumidor, evidencia a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante. Tal comportamento principal do consumidor – despende tempo vital e se desviar de atividades existenciais – viola os seus mais legítimos interesses e configura uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à vida, que é indisponível, bem como uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à educação, ao trabalho, ao descanso, ao lazer, ao convívio social, aos cuidados pessoais ou ao consumo – enquanto expressão individual, social ou coletiva da liberdade de ação em geral –, dos quais ninguém poderia abdicar por força de circunstâncias que aviltem o princípio da dignidade humana, que apoia esses direitos. (Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: Um Panorama in Direito em movimento, v. 1, Rio de Janeiro: EMERJ, 2003, pp. 22/24). (GRIFEI)

Em relação à extensão do dano moral, como bem sustenta Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, *“a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.”* (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª

edição, 2007, São Paulo, 1708).

É preciso, portanto, que haja moderação na fixação do dano moral, a propósito de se evitar enriquecimento ilícito da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto.

Com base nisso, entende-se que o valor em R\$ 5.000,00 é devido, pois é o montante que tem sido utilizado em casos análogos julgados por esta Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0, para casos congêneres, como se pode ver pela ementa abaixo reproduzida da AC 1006188-53.2023.8.26.0400, Rel Léa Duarte, j. 26.8.24.

“CONTRATOS BANCÁRIOS. DIREITO CONSUMERISTA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NULIDADE DE EMPRÉSTIMO POR CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. RESTITUIÇÃO DOBRADA DO INDÉBITO. DESVIO PRODUTIVO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REFORMA DA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. Autora que admitiu contratação de cartão de crédito consignado, havendo nos autos comprovação de seu uso. Rechaçou, contudo, o empréstimo incluído posteriormente no cartão. Banco que tangenciou as alegações da autora e limitou-se a reiterar a regularidade da contratação do cartão. 2. Inexistente contrato de empréstimo. Descumprido o dever de informação (art. 52, 54-B do CDC). Abusividade do banco ao cobrar por empréstimo não contratado, prosseguindo com os descontos apesar da impugnação da autora (violação dos arts. 46 e 54-G, I, II e III, do CDC). 3. Indenização por danos morais fixada em R\$

5.000,00, considerando a prática abusiva e lesiva do banco ao impor a recusada contratação de empréstimo, forçando a autora a buscar pelo Judiciário, não obstante as exaustivas tentativas de solução extrajudicial. Conduta arbitrária que desviou o tempo produtivo da autora. 4. Sabido que o mero desconto indevido não causa dano moral indenizável, mas, diante de ilícito que compromete benefício previdenciário (verba alimentar), há ofensa moral que supera o mero dissabor. Presente dever de indenizar (arts. 6º, IV e VI, 14 e 54-D, I e §ú, do CDC). 5. Obscuridade e dubiedade na formação do contrato. Operação bancária que não observou as instruções normativas 28/2008 e 138/2022 do INSS e Resolução 3.694/2009 do CMN. Ausente contrato escrito com redação clara e objetiva do empréstimo impugnado pela autora. Banco que subtraiu o direito à livre escolha e tomada de decisão. 6. Contexto fático probatório dos autos que revelam sucessivas violações de direitos e, com isso, erros inescusáveis. Conduta do banco que contraria a boa-fé objetiva. Hipóteses que, juntas, atraem aplicação da sanção do art. 42, §ú, do CDC. 7. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido para declarar inexistente o empréstimo de R\$ 1.345,00, nos termos dos arts. 39, III, 46, 51, XV e 54-D, I e §ú do CDC; condenar o requerido à restituição dobrada do indébito, nos termos dos arts. 42, §ú, e 54-G, I, II e III, do CDC, cujo valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP desde a data de cada desconto e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da data da citação; condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nos termos dos arts. 6º, VI, e 14, §1º do CDC, além do 186 e 927 do CC, cujo valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP desde a data deste julgamento e acrescido de juros de de 1% ao mês

a partir da data da citação.”

No mesmo sentido: AC 1000173-16.2024.8.26.0115, Rel. Paulo Sérgio Mangerona e AC 1008337-02.2021, Rel. Rosana Santiso.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR**, para condenar a instituição financeira ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de dano moral, com juros de mora a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, e correção monetária desde a publicação deste voto.

Os juros serão calculados com o emprego da SELIC, nos termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp 1.895.982/SP, até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.

Diante do resultado do julgado, o réu fica responsável integralmente pelas custas e despesas processuais e pelos honorários advocatícios, mantidos no valor máximo da tabela de referencia, ante a falta de recurso do réu quanto a tal tema.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino

Relator